Duurzaamheidsverslag 2020

IN HET HART VAN DE TRANSITIE NAAR EEN DUURZAME TOEKOMST

Belfius
Bank & Verzekeringen

1. Onze duurzaamheidsstrategie

1.1. ESG, ons kompas in een ongezien jaar

Meer dan ooit bleek 2020 een jaar vol uitdagingen te zijn, niet alleen voor Belfius, maar voor de hele samenleving. De uitdagingen gelinkt aan de Covid-context bleken ongezien, en daarnaast bleven de marktcondities in de aanhoudende negatieve rente-omgeving zorgen voor een bijzonder moeilijke context voor de financiële sector wereldwijd.

Deze uitzonderlijke context overtuigde ons er nog meer van om volop de duurzame kaart te trekken. Onze purpose 'Meaningful & Inspiring for the Belgian society. Together.' bleek pertinenter dan ooit. Een bijzonder kompas in een ongezien jaar.

Belfius schakelde in 2020 een versnelling hoger in zijn ESG-ambitie. Omdat we steevast geloven in de cruciale rol van de financiële sector in de transitie naar een duurzame samenleving. Duurzaamheid zat altijd al in ons DNA, maar nu hebben we onze engagementen wat scherper gesteld. Daarbij werd 2020 het jaar waarin we zowel actief en heel bewust op de E (Environment), de S (Social) als de G (Governance) werkten.

Milieu en klimaat: omdat we overtuigd zijn van het belang van de Klimaatakkoorden van Parijs, hebben we hard ingezet op onze eigen CO2-neutraliteit, om op die manier niet enkel onze eigen klimaatvoetafdruk te verminderen maar ook onze klanten te inspireren.

Governance: in lijn met onze verscherpte ESG-ambitie, versterkten we ook onze governance door duidelijke verantwoordelijkheden toe te wijzen op de allerhoogste niveaus. We formaliseerden onze engagementen door het ondertekenen van de allerhoogste standaarden en zijn vastbesloten om ons beleid met maximale transparantie te voeren. Met het lanceren van duidelijke sector-beleidslijnen, Transition Acceleration Policies, boosten we de transitie naar een meer duurzame samenleving.

Sociale dimensie: maar we vergaten nooit de sociale impact. Met de toekomstfondsen zorgden we ervoor dat ruim 742.000 EUR naar weloverwogen maatschappelijke doelen ging. We zijn een verantwoordelijke werkgever die verschillen als verrijkingen ziet en de kaart van diversiteit trekt.

Kortom, ook in een wereld die getroffen wordt door een ongeziene gezondheidscrisis en daaruit voortvloeiende economische recessie, blijft Belfius meer dan ooit trouw aan zijn roeping: proactief zinvolle oplossingen bieden voor de grote uitdagingen van morgen en inspirerende antwoorden geven die België en zijn inwoners, kmo's, bedrijven en instellingen doorheen deze crisis loodsen en a fortiori sterker maken om verder een duurzame toekomst uit te bouwen voor zichzelf en de hele Belgische samenleving.

1.2. Over dit rapport

In het hoofdstuk "Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen" van dit jaarrapport 2020 staan we stil bij de rol van Belfius in de Belgische samenleving, of nog iets breder, bij de impact van onze activiteiten op mens, milieu en maatschappij. De informatie in dit hoofdstuk richt zich tot al wie belang heeft bij onze activiteiten: klanten, medewerkers, commerciële partners, media en de samenleving in zijn geheel. De detailinfo m.b.t. niet-financiële data en de onderliggende processen van onze ESG- strategie is in het bijzonder bedoeld voor investeerders, analisten, duurzaamheidsexperten en NGO's.

Vorig jaar kondigde Belfius een nieuwe ESG-strategie aan, in de vorm van 10 engagementen naar 2025-2030 toe. In dit hoofdstuk maken we een eerste tussentijdse balans op: welke progressie maakten we in 2020 voor elk van de 10 engagementen, en hoe ver staan we eind 2020 met ons ESG-beleid.

Verder bevat dit hoofdstuk detailinfo over de duurzaamheidskenmerken van onze bank- en verzekeringsoplossingen, beschrijft het de ethische fundamenten van onze bedrijfsvoering en bundelt het onze realisaties en initiatieven met een uitgesproken maatschappelijk engagement.

Dit jaarrapport respecteert de vereisten van de Belgische Wet inzake bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie inzake diversiteit (03/09/2017) en voldoet aldus ook aan de vereisten van de gelijkluidende Europese Richtlijn 2014/95/E.

Dit hoofdstuk van het rapport 2020 werd opgesteld overeenkomstig met de "GRI Standards", optie "core". Een GRI-referentietabel vindt u op het einde van het rapport, op pagina 48.

> "In dit ongeziene jaar bleek onze purpose *Meaningful & Inspiring for the Belgian society. Together* relevanter dan ooit."

Truike Vercruysse
Head of Sustainability

1.3. De bouwstenen van onze duurzaamheidsstrategie

Om zijn duurzaamheidsstrategie concreet te maken, heeft Belfius vorig jaar 10 engagementen gedefinieerd voor de periode 2025-2030. Sommige daarvan zijn al omgezet in zeer concrete acties, voor andere worden de verschillende acties momenteel uitgewerkt en verankerd in de strategie 2025.

Met de uitvoering van die 10 engagementen wil Belfius een maximale impact hebben op de realisatie van de SDG-agenda.

De 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's of Global Goals) zijn een universele set van doelstellingen, streefcijfers en indicatoren die de wereldwijde prioriteiten en ambities voor duurzame ontwikkeling voor 2030 bepalen. Samen vormen zij de agenda die oproept tot dringende actie door alle actoren van de samenleving - overheden, bedrijfsleven en maatschappelijk middenveld - om een einde te maken aan armoede, de planeet te beschermen en welvaart voor iedereen te waarborgen.

Hoewel de 17 SDG's een samenhangend geheel vormen, hebben we vijf prioritaire gebieden geselecteerd waarop we via onze kernactiviteiten de grootste positieve impact kunnen en willen genereren.

Daarnaast hebben we nog 5 andere SDG's geïdentificeerd waarin we naar onze mening het meest betekenisvol kunnen zijn voor mens, milieu en maatschappij, door te streven naar operationele uitmuntendheid.

Een overzicht van onze 10 engagementen voor 2025-2030 en de overeenkomstige SDG's waaraan ze willen bijdragen:

	10 ENGAGEMENTEN NAAR 2025-2030		SDG'S GELINKT AAN KERNACTIVITEITEN	SDG'S GELINKT AAN OPERATIONELE UITMUNTENDHEID
1	De transitie naar een duurzame Belgische economie en samenleving stuwen	→ ESG-criteria verankeren in kernactiviteiten en besluitvormingsprocessen, in alle entiteiten; → Klanten maximaal ondersteunen in de economische en maatschappelijke transitie naar verduurzaming.		
2	CO_2-neutraal zijn én blijven	→ CO_2-neutraliteit behouden voor de activiteiten van Belfius, zowel voor de directe (scope 1 en 2) als de indirecte (scope 3) voetafdruk; → Klanten begeleiden om hun CO_2-uitstoot te verminderen.		
3	Klanten stimuleren om duurzaam te beleggen	→ Stapsgewijs overgaan naar een aanbod van uitsluitend duurzaam beheerde beleggingsproducten tegen eind 2022.		
4	Actief werken aan een duurzame balans	→ Tegen 2025 zal 30% van de nieuwe langetermijnleningen toegekend worden aan projecten met een positieve impact op de samenleving, in overeenstemming met de EU Taxonomy en de EU Green Bond Standards.		

10 ENGAGEMENTEN NAAR 2025-2030

			SDG'S GELINKT AAN KERNACTIVITEITEN	SDG'S GELINKT AAN OPERATIONELE UITMUNTENDHEID
5	Onze mobiliteit heruitvinden met een toekomstgerichte visie	→ Evolueren naar een aanbod van gedeelde, multimodale en duurzame mobiliteitsoplossingen; → Belfius Auto Lease streeft naar een vermindering van 50% van de CO_2-uitstoot van zijn wagenpark, zowel van klanten als van werknemers, tegen 2025.		
6	Een absolute prioriteit maken van future-proof infrastructuur	→ Concrete oplossingen bieden voor infrastructuuruitdagingen in België, met de nadruk op o.a. hernieuwbare energie, sociale huisvesting en een drastische vermindering van de koolstofvoetafdruk van overheidsgebouwen.		
7	Privacy en gegevens-bescherming van onze klanten primeren altijd	→ Bescherming van de klantgegevens en cyberveiligheid optimaliseren volgens de hoogste normen; → Klantengegevens in de Belfius-app enkel delen met de toestemming van de klant; → Belfius zal nooit persoonlijke gegevens van klanten verkopen.		
8	Gelijke kansen creëren en ons maatschappelijk engageren, daar gaan we voor	→ Ons aanbod op het gebied van filantropie gaandeweg uitbreiden via specifieke beleggingsproducten; → Onze betrokkenheid bij liefdadigheids-projecten voortzetten en versterken; → Financiële inclusie bevorderen door de communicatie met klanten te vereenvoudigen; → Bijdragen aan een gezonder economisch systeem door toe te werken naar een cashloze samenleving.		
9	Als werkgever het voorbeeld geven	→ Levenslang leren aanbieden om de inzetbaarheid van onze werknemers op lange termijn te verhogen; → Tegen 2025 een aandeel vrouwen van 44% bereiken op alle niveaus van de onderneming; → Genderneutraliteit, gelijke verloning en loopbaanmogelijkheden garanderen		
10	Risicobeheer en financiële stabiliteit zijn een conditio sine qua non	→ De duurzaamheidsstrategie ondersteunen door financiële stabiliteit op lange termijn te waarborgen; → Sterke solvabiliteits- en liquiditeitsratio's handhaven; → ESG-risico's verder integreren in het algemeen risicobeheerskader.		

1.4. Sustainability@Belfius in 2020: een overzicht

Hieronder vindt u een chronologisch overzicht van evenementen, onderscheidingen en lanceringen waarbij Belfius in 2020 betrokken was. Het geeft een goed beeld van in hoeverre duurzaamheid is ingebed in onze dagelijkse werking als Belgische bank en verzekeraar.

24/04

Belfius behaalt als allereerste grote Belgische bank het label **CO2 Neutral®**, gevalideerd door Vinçotte en afgeleverd door de klimaatprojectexpert CO2logic.

27/04

Belfius onderschrijft de **Principles for Responsible Banking** (UNEP FI PRB) en de **Principles for Sustainable Insurance** (UNEP FI PSI), zoals die zijn vastgelegd door het UNEP Financial Initiative.

21/05

De eerste editie van **de Virtual Games Special Olympics** vindt plaats ter vervanging van de Special Olympics, waarvan Belfius sinds 2014 een hoofdpartner is.

27/05

Belfius ondertekent het **Global Compact** van de Verenigde Naties (UN Global Compact).

01/06

Belfius Auto Lease lanceert een nieuwe fietsleasing: **Belfius Bike Lease**. De formule werd gelanceerd in samenwerking met Cyclis, een Belgische pionier op dit gebied, en omvat alle soorten fietsen, met aanvullende diensten zoals een diefstal- en schadeverzekering, onderhoudscontract en bijstand.

11/06

Lancering van **Cirklo**, de nieuwe "out-of-the-box"-oplossing van Belfius en The Studio, die steden en gemeenten helpt hun lokale economie te stimuleren met kant-en-klare digitale vouchers.

12/06

Belfius en Proximus, twee Belgische leiders in hun respectieve domeinen, ondertekenen een onuitgegeven strategisch partnership met het doel een neobank met een duurzaam aanbod te creëren.

30/06

Belfius bundelt de krachten met **Skipr** en wordt referentie-aandeelhouder om de beste mobiliteitsoplossingen te bieden aan Belgische werkgevers en werknemers.

01/07

Belfius Insurance lanceert een autoverzekering waarvan de prijs afhankelijk is van het aantal afgelegde kilometers. Op die manier moedigt het zijn klanten aan om minder te rijden door hen te belonen (met een voordelige premie) op basis van hun CO_2-uitstoot en het aantal afgelegde kilometers.

18/08

De **Belfius Young Community** haalt 1.750 euro op voor medisch onderzoek naar Covid-19 dankzij de deelname van verschillende collega's aan de Dodentocht challenges.

28/08

Belfius gaat een exclusief partnerschap aan met **Airscan** (een dochteronderneming van CO2logic), om de luchtkwaliteit in en rond Belgische scholen te meten en te verbeteren.

01/09

In samenwerking met Candriam lanceert Belfius zijn 3de Toekomstfonds, **Belfius Equities Wo=Men**, en wordt zo de eerste grootbank die een fonds aanbiedt gewijd aan gendergelijkheid. We werken ook samen met Boost om meisjes uit kansarme milieus toegang te geven tot hoger onderwijs.

18/09

De campagne "Every day is Equal Pay Day" wordt gelanceerd op "International Equal Pay Day". Het evenement wordt ook gebruikt om eraan te herinneren dat we bij Belfius niet wachten op een bepaalde dag om diversiteit en gelijke kansen, in het bijzonder tussen mannen en vrouwen, bovenaan onze agenda te plaatsen.

17/10

We lanceren intern onze SDG-informatietoer (Sustainable Development Goals) via een reeks boodschappen, met als eerste SDG de strijd tegen armoede. In het verlengde daarvan organiseren we een informatiesessie over het belang van deze SDG waarbij we vertegenwoordigers van Viva4Life uitnodigen om dit onderwerp te belichten.

03/11

Belfius lanceert **Belfius Equities Be=Long**, zijn vierde Toekomstfonds, gewijd aan bedrijven die oplossingen en technologieën ontwikkelen voor een betere levenskwaliteit. Aan dit fonds is Tubbe verbonden, een initiatief gebaseerd op een participatief model met als doel rusthuizen aangenamer en levendiger te maken voor de bewoners.

26/11

Op de Belgian Sponsorship Awards wint Belfius de gouden medaille in de categorie **Best Sponsorship** voor de Belfius EuroHockey Championships.

15/12

Ten voordele van **Viva For Life** organiseren we een reeks vormingssessies voor de medewerkers om hen vertrouwd te maken met diverse duurzame thema's (zero waste, circulaire economie, enz.).

12/10

Belfius sluit zich aan bij de **Belgische Alliantie voor Klimaatactie (BACA)** om zijn ambities af te stemmen op die van het Klimaatakkoord van Parijs.

21/10

Belfius wordt lid van het **Belgisch Instituut voor Duurzame IT** (ISIT-BE) van bij de start in België en engageert zich zo voor de promotie van een meer ecologische, verantwoordelijke en duurzame digitale wereld.

18/11

Voor het 26ste jaar op rij onderzoekt Belfius de financiële gezondheid van algemene en universitaire ziekenhuizen in België en publiceert het zijn **MAHA-analyse** (Model for Automatic Hospital Analyses) en de impact van Covid-19.

11/12

Onze partner **Hoplr** wordt bekroond met de Technology Tools Award door het European Social Network. Hoplr helpt buurten te transformeren, buren met elkaar te verbinden en sociale banden te versterken.

28/12

Dit jaar stond **Rode Neuzen Dag** niet in het teken van fondsenwerving, maar wel van bewustmaking. Bijna 60.000 jongeren kregen een online assertiviteitstraining en het aantal OverKop-huizen (waar jongeren terecht kunnen voor laagdrempelige hulp) steeg van vijf naar zestien.
Voor Viva for Life werd, ondanks de pandemie, via Belfius-acties een **recordbedrag van 623.345 euro** ingezameld.

> “Verantwoordelijk zakendoen op basis van de waarden van de onderneming is een essentieel onderdeel van de strategie van Belfius.”

2. Een goed bestuur

2.1. Onze waarden als vertrekpunt

Het beleid en de bedrijfscultuur van de Belfius groep worden gekenmerkt door onze vier bedrijfswaarden: een faire en authentieke attitude, gecombineerd met een klantgerichte en ondernemende aanpak.

- Tevreden klanten zijn de maatstaf voor alles wat we doen bij Belfius. Klantgerichtheid is dus cruciaal. Ook durven we bij Belfius nieuwe wegen in te slaan, grenzen te verleggen op zoek naar nieuwe opportuniteiten.
- Tegelijkertijd zoeken we echter naar een billijk evenwicht tussen de belangen van al onze stakeholders, om duurzame langetermijnwaarde te creëren voor onze klanten, de hele samenleving, het milieu en onze onderneming. We doen zaken op een authentieke manier, oprecht, betrouwbaar en geloofwaardig. We respecteren individuele kenmerken en vinden verschillen verrijkend.

Een verantwoordelijke bedrijfsvoering op basis van deze waarden is een essentieel onderdeel van de strategie van Belfius. Elke dag opnieuw wordt dit vertaald in het dagelijkse doen en laten van alle Belfius-medewerkers op elk niveau van de organisatie.

2.2. Belfius volgt de toonaangevende principes rond duurzaam ondernemen

Samen met onze 10 engagementen, die onze concrete ambities bij de overgang naar een duurzamere samenleving uiteenzetten, verbindt Belfius zich tot een reeks toonaangevende internationale principes. In 2020 ondertekende Belfius:

- Het **Global Compact van de Verenigde Naties**: dat bedrijven aanmoedigt om vrijwillig universele principes van duurzame ontwikkeling toe te passen, waaronder 10 principes met betrekking tot mensenrechten, arbeid, milieu en anti-corruptie.
- De **Principles for Responsible Banking** van de UNEP FI: werden in 2019 geformuleerd en bieden de banksector een kader voor het uitbouwen van een duurzaam en verantwoord banksysteem waarin de strategie, de portefeuille, de transacties en het bedrijfsbeheer ten volle rekening houden met het streven naar duurzame ontwikkeling.
- De **Principles for Sustainable Insurance**: bieden de sector een uitgebreid stappenplan voor innovatief risicobeheer en voor de ontwikkeling van verzekeringsoplossingen die inspelen op de risico’s en kansen verbonden aan milieu-, maar ook sociale (vergrijzing, gezondheidszorg, verdeling van rijkdom, enz.) en governance-vraagstukken.

Met onze handtekening verbinden we ons ertoe deze principes na te leven, maar ook om onze vorderingen transparant te communiceren op de sites van de betrokken organisaties. De eerste rapportering vindt plaats in het voorjaar van 2021.

Er vond trouwens al een rapportering plaats in het kader van de **United Nations Principles for Responsible Investment** (UNPRI) van de Verenigde Naties, die Belfius Investment Partners, ons filiaal voor het beheer en de administratie van beleggingsfondsen, ondertekende in 2019.

In 2019 ondertekende Belfius ook het **Women in Finance Diversity Charter**, een initiatief om gendergelijkheid in de financiële sector te bevorderen.

Op Belgisch niveau nam Belfius in 2020 ook deel aan de lancering van de **Belgian Alliance for Climate Action** (BACA), een initiatief van het Belgische duurzaamheidsnetwerk The Shift en WWF België. BACA verenigt ondernemingen en organisaties met een sterke intentie de weg te effenen naar een koolstofarmere economie, door hun

klimaatambities te verhogen conform de doelstellingen van het Akkoord van Parijs. Belfius engageert zich in het bijzonder om 'Science-Based Targets' te formuleren om zijn CO_2-uitstoot op ruimere schaal te blijven verminderen voor al zijn activiteiten. Voor meer informatie, zie rubriek 3.3.

2.3. ESG-governance van Belfius groep

De verantwoordelijkheden voor de implementatie van de duurzaamheidsstrategie van Belfius, werden vastgelegd in een specifieke ESG-governance. Die weerspiegelt het volledige engagement van de hoogste beleidsorganen.

- Op directieniveau zijn beide CEO's (Belfius Bank en Belfius Insurance) sponsor van het ESG-beleid en rechtstreeks verantwoordelijk voor de uitvoering ervan binnen het Directiecomité. Het onderwerp ESG staat ook regelmatig op de agenda van het Directiecomité van Belfius groep.
- Binnen de raad van bestuur nam een specifiek ESG Committee in 2020 de rol op zich om de verscherpte duurzaamheidsambities van Belfius te ondersteunen. Het wordt voorgezeten door de voorzitter van de raad van bestuur en bestaat uit leden van de raden van bestuur van Belfius Bank en Belfius Insurance, met een uitgesproken interesse voor en/of expertise inzake duurzame ontwikkeling.
  Het ESG Committee volgt de uitvoering van de ESG-strategie van nabij, stelt vragen doorheen dit proces, valideert de voorstellen van het ESG Steering Committee (zie verder) en adviseert de raad van bestuur bij beslissingen over ESG-gerelateerde kwesties.
  Gezien het grote belang van ESG, zal de raad van bestuur in 2021, na evaluatie, beslissen of deze werkwijze behouden blijft, dan wel of een andere benadering aangewezen is.
- Het ESG Steering Committee, bestaande uit afdelingshoofden en verantwoordelijken van alle businessdomeinen, bewaakt en stuurt specifiek de realisatie van de ambities en engagementen van de ESG-strategie van Belfius. Het ESG Steerco wordt geleid door de Head of Sustainability, vergadert maandelijks en volgt de progressie van de ESG-strategie binnen de respectieve perimeters. Het rapporteert aan het ESG Committee.
- De Head of Sustainability staat aan het hoofd van het ESG Coordination Team en is op groepsniveau bevoegd voor de algemene coördinatie van de dagelijkse uitvoering van de ESG-strategie. Samen met het ESG Coordination Team voert zij een systematische dialoog over ESG-aangelegenheden met de belangrijkste interne en externe belanghebbenden. Zij leidt ook het ESG Steering Committee en legt rechtstreeks verantwoording af aan beide CEO's.

> "Door deel te nemen aan de BACA bundelt Belfius de krachten met andere bedrijven en organisaties om de weg te effenen naar een koolstofarmere economie."

3. Een verantwoordelijke bank-verzekeraar

3.1. Onze waarden als vertrekpunt

Een verantwoordelijke, integere beroepsattitude van elke medewerker in de omgang met klanten en partners is cruciaal om het vertrouwen van de klanten en alle belanghebbende partijen in onze onderneming te winnen, te behouden en te rechtvaardigen. Dat vertrouwen is fundamenteel.

De relatie met en tussen onze medewerkers is gebaseerd op integriteit, loyaliteit, transparantie, professionaliteit en wederzijds respect. Dit is moeilijk te vatten in richtlijnen, maar toch hebben we beleidslijnen opgesteld die helder en transparant zijn voor iedereen:

→ De Gedragscode
→ Het Anti-discriminatiebeleid
→ Het Whistleblowing-beleid (klokkenluidersbeleid)

Belfius leeft nauwgezet alle wetten en reglementen na en respecteert de regels en praktijken die gangbaar zijn binnen de financiële sector. Het beleid van Belfius op dit vlak werd vastgelegd in een Compliance Charter en een Integriteitsbeleid. Die bevatten onder meer de volgende beleidslijnen rond welbepaalde risicosituaties:

- Het Anti-fraudebeleid
- Het Anti-omkopingbeleid
- Het Anti-witwasbeleid (AML)

In 2020:

→ registreerden we 2 gevallen waarbij een medewerker door een externe persoon werd gemanipuleerd om bepaalde verrichtingen uit te voeren. Qua karakter kunnen beide incidenten aan corruptie worden gerelateerd, hoewel er geen indicatie is van persoonlijk gewin door de betrokken medewerkers. Bij deze incidenten was telkens een niet-leidinggevende medewerker van een zelfstandig Belfius-agentschap enerzijds en van een centrale dienst anderzijds betrokken. Beide gevallen werden in een vroeg stadium gedetecteerd door het eerstelijns interne controlemechanisme van de bank, dat aldus zijn doeltreffendheid bewees. Er was geen financiële schade voor klanten van Belfius, noch voor Belfius zelf.
→ was het aandeel van verlies door interne fraude in het totale verlies nihil;
→ registreerden we geen gevallen van whistleblowing over de afgelopen drie jaar.

De volledige lijst met Policies & Charters staat op onze corporate website.

Enerzijds staan we erop dat elke medewerker beschermd wordt door wetgeving en reglementering, anderzijds verwachten we een strikte naleving van de afspraken. Belfius zorgt er dan ook voor dat medewerkers mee zijn met de evoluties in hun domein en toegang hebben tot de informatie noodzakelijk om hun job goed te kunnen uitoefenen.

Daartoe voorziet Belfius een eigen programma van trainingen, verplicht voor alle medewerkers, m.b.t. tot ethische en compliance-gerelateerde onderwerpen:

→ Deontologie
→ Anti-witwaswetgeving (AML)
→ Marktmisbruik
→ Privacy-wetgeving (Febelfin-opleiding)

De trainingen worden om de twee à drie jaar opgefrist. Voor bepaalde profielen worden ad hoc ook vormingscycli georganiseerd. Elke medewerker heeft een eigen dashboard waarin geplande en afgewerkte opleidingen worden weergegeven en opgevolgd door HR en Compliance.

3.2. Een correcte belastingbetaler

Als lokaal verankerde bank-verzekeraar wil Belfius ook op fiscaal vlak transparant zijn naar alle stakeholders. Doelstellingen, richtlijnen en verantwoordelijkheden van het fiscaal beleid van Belfius worden in detail beschreven in de Fiscale beleidsnota van Belfius groep.

Belfius beantwoordt aan alle geldende OESO-regels rond Base Erosion and Profit Shifting (BEPS) die zijn opgenomen in de Belgische wetgeving en in de wetgeving van andere rechtsgebieden waar entiteiten van Belfius gevestigd zijn. "BEPS" is een OESO-actieplan tegen belastingontwijking door misbruik van hiaten in, en verschillen tussen, belastingregels.

Voor zijn commerciële activiteiten focust Belfius uitsluitend op de Belgische markt. Voor enkele zeer specifieke activiteiten houden we entiteiten aan in Luxemburg en Ierland:

- In Luxemburg geeft Belfius Financing Company SA bepaalde effecten uit aan externe beleggers. Om technische en operationele redenen werd beslist deze uitgiftes in Luxemburg te doen, in volle transparantie naar de Belgische fiscus toe en na ontvangst van een positieve ruling in België. Belfius Insurance Finance beheert er een aandelen- en obligatieportefeuille.
- Belfius Ireland, gevestigd in Ierland, houdt een historische portefeuille van langetermijnobligaties aan. Deze portefeuille is in afbouw. De Ierse aanwezigheid van Belfius is geen fiscale optimalisatie aangezien er geen verschuiving is van belastbare basis van België naar Ierland.

Geconsolideerde jaarrekening

(in duizend EUR)	2018	2019	2020
CASH BELASTINGEN EN BIJDRAGEN	**(601.241)**	**(664.257)**	**(688.067)**
Belastingen lopend boekjaar[1]	(143.246)	(210.630)	(228 428)
Sectorfheffingen[2]	(221.919)	(222.343)	(237.076)
Sociale zekerheidsbijdrage	(112.174)	(112.012)	(113.221)
Niet-aftrekbare BTW	(80.792)	(81.271)	(68.888)
Andere indirecte belastingen	(43.109)	(38.001)	(40.454)

(1) cfr. Toelichting 7.16. bij de geconsolideerde resultatenrekening van Belfius Bank.
(2) cfr. Toelichting 7.9. bij de geconsolideerde resultatenrekening van Belfius Bank.

3.3. ESG-criteria verankerd in het risicobeleid

Een grondig beheer van duurzaamheidsfactoren, opgedeeld in ecologische, sociale en bestuursgelinkte risicofactoren (ESG), moet de Belfius groep én de samenleving beschermen tegen de transitie-, fysieke en maatschappelijke risico's die de activiteiten van de bank met zich kunnen meebrengen. Daarbij houdt Belfius rekening met zowel de directe impact en risico's (van de eigen gebouwen en interne activiteiten) als met de indirecte impact en risico's (via onze krediet-, beleggings- en verzekeringsportefeuilles).

De basis van het ESG-risicobeheer binnen Belfius werd gelegd in 2017, via een materialiteitsanalyse die de belangrijkste ESG-factoren en -risico's voor Belfius en enkele belangrijke stakeholders identificeerde. Sindsdien worden die indicatoren stelselmatig ingebed in de dagelijkse bedrijfsvoering en beslissingsprocessen van zowel bank als verzekeraar. ESG-risico's worden opgevolgd op groepsniveau, in overleg met de dochterondernemingen van Belfius, met aandacht voor de specifieke kenmerken van elk van hen.

COMMITMENT

Risicobeheer en financiële stabiliteit zijn een conditio sine qua non

2020 was vooral een belangrijk jaar voor de interne organisatie en planning inzake ESG-risicobeheer. Meer details daarover vindt u in hoofdstuk VIII. ESG Risk Management van het Risk Report 2020.

Inhoudelijk werd in 2020 vooral gewerkt op:

De duurzame transitie van onze kernactiviteiten versnellen door een verscherpt sectorbeleid te implementeren

Het sectorbeleid van Belfius is een cruciaal instrument om de blootstelling aan diverse ESG-risico's te beheren. In 2020 verscherpten we de criteria van ons sectorbeleid via de Transition Acceleration Policy (TAP) om ze stelselmatig toe te passen in de verschillende interne processen: het investeringsbeleid, de richtlijnen voor de aanvaarding van kredietrisico's, de richtlijnen voor de geldmarkt, de beslissingsprocessen van Belfius Lease, de validatieprocessen van Belfius Auto Lease.

Ons sectorbeleid legt uitsluitingen of beperkingen op aan onze activiteiten binnen gevoelige economische sectoren die (geheel of gedeeltelijk) niet stroken met ons ESG-beleid: tabak, gokken, wapens, fossiele en nucleaire energie, mijnbouw, palmolie en soja, speculatie met landbouwgrondstoffen.

Het sectorbeleid is evolutief (het zal gaandeweg verfijnd worden) maar ook constructief: Belfius wil ondernemingen aanmoedigen en ondersteunen in hun omschakeling naar duurzamere activiteiten. De dialoog met klanten en stakeholders is dan ook een essentieel onderdeel van het sectorbeleid.

Naar een gezonde en veerkrachtige balans

In 2020 werd een werkgroep opgericht om in 2021 de balans grondig door te lichten, in overeenstemming met ons strategisch engagement. Deze doorlichting zal ons een gedetailleerd beeld geven van de ESG-risicogevoeligheid van onze balans, op basis van de ESG-risicogevoeligheid van onze activa in verschillende economische sectoren. De EU-taxonomie voor duurzame activiteiten, ons eigen sectorbeleid en de dialoog met een aantal belangrijke externe stakeholders vormen daarbij de leidraad.

Vanaf 2022 zal Belfius risicobeperkende en bijsturende maatregelen nemen om de impact van potentiële ESG-risico's gelinkt aan zijn kernactiviteiten tot een minimum te beperken.

Klimaatactie

Belfius richt zich in de eerste plaats op klimaatgerelateerde risico's: fysieke risico's die verband houden met de gevolgen van de opwarming van de aarde (overstromingen bijvoorbeeld), maar ook transitierisico's (financiële risico's die verband houden met waardeverlies en kosten in verband met de noodzakelijke energietransitie). We kozen ervoor ons eerst te richten op de vastgoedportefeuilles, omdat we overtuigd zijn dat dit een grote positieve impact zal hebben en dat we zo verschillende belangrijke klimaatrisico's kunnen beheersen.

In april 2020 zijn we gestart met het verzamelen van de energie-efficiëntiescore van onze residentiële hypotheekportefeuille. Momenteel doen we het nodige om ook de energie-efficiëntiescores van andere types vastgoed en kredieten te verzamelen door onze systemen aan te passen om deze nieuwe gegevens stelselmatig te kunnen opslaan.

Een volgende stap is de ontwikkeling van een eigen database, Real Estate Repository (RER), waarin we de energie-efficiëntiegegevens kunnen integreren, samen met andere klimaatinformatie over vastgoed.

Wat het fysieke risico betreft, voerde Belfius Insurance al een eerste screening en classificatie uit van zijn verzekeringsportefeuille in het kader van herverzekering, meer bepaald m.b.t. het overstromingsrisico.

Na de analyse van de diverse portefeuilles zullen objectieven geformuleerd worden aan de hand van de methodologie van Science Based Targets initiative (SBTi), een wetenschappelijke methode die onze doelstellingen in overeenstemming brengt met de beoogde temperatuurscenario's van het Parijse Klimaatakkoord (max. +2° C, maar liever nog max. +1,5° C ten opzichte van pre-industriële niveaus), en dus garandeert dat ze ambitieus genoeg zijn. Deze aanpak is ook onderdeel van ons engagement binnen de Belgian Alliance for Climate Action (BACA).

Via ons bestaand partnership met CO2logic werd de klimaatneutraliteit van de interne activiteiten van Belfius gerealiseerd (meer details hierover in rubriek 5. Leefomgeving & klimaat), via een plan van maximale uitstootreductie aangevuld met compensatie van de restuitstoot. De screening door CO2logic en het eraan gekoppelde actieplan worden elk jaar herhaald, met de bedoeling klimaatneutraal te blijven.

3.4. Duurzamer aankopen

In 2020 heeft Belfius zijn aankoopbeleid herzien om bij de selectie van leveranciers systematischer rekening te houden met milieu-, sociale en governance-overwegingen (ESG). Leveranciers zullen hun eigen praktijken en ambities op dit vlak moeten aantonen. De voorkeur gaat uit naar bedrijven die een echt duurzaamheidsbeleid voeren en concrete maatregelen nemen, met name:

- het Global Compact van de Verenigde Naties of gelijkwaardige internationale overeenkomsten hebben ondertekend;
- acties ondernemen of hebben ondernomen om hun CO_2-uitstoot te verminderen;
- producten aanbieden die beantwoorden aan circulaire strategieën;
- acties ondernemen of hebben ondernomen om gendergelijkheid en gelijke verloning te verzekeren.

Het doel is tweeledig. In de eerste plaats willen we onze eigen activiteiten duurzamer maken. Ten tweede willen we onze leveranciers inspireren en aanmoedigen om op een verantwoorde manier zaken te doen. Zo werken we alleen met bedrijven die onze waarden delen en die geleidelijk aan ESG-criteria in hun kernactiviteiten integreren. Zo maken we onze aankopen duurzamer.

Deze principes werden in 2020 voor het eerst opgenomen in contracten met externe partners, in de vorm van een ethisch charter. Het stappenplan opgesteld in 2020, omvat de integratie van dit ethisch charter in alle contracten, in verschillende fasen. Tegen juni 2021 zullen in nieuwe aanbestedingen geleidelijk de bovenvermelde bindende ESG-criteria worden opgenomen.

Om een contract met Belfius te kunnen afsluiten, zullen de leveranciers de sociale en milieuwetgeving en -reglementering moeten naleven en wordt een reeks criteria inzake circulariteit opgenomen in ons Ethisch charter voor leveranciersrelaties. Volgens het sectorbeleid van Belfius mogen leveranciers en ook hun eigen leveranciers geen deel uitmaken van of handelen met controversiële sectoren.

Een bewustmakingsperiode vooraf zal de bestaande leveranciers aansporen om zich de juiste vragen te stellen en, indien nodig, de nodige maatregelen te nemen om hun activiteit duurzamer te maken.

De Waalse Green Deal

In het kader van de Green Deal die in 2019 werd ondertekend, heeft Belfius zich ertoe verbonden om tegen 2022 minstens twee proefprojecten voor circulaire aankoop op Waals grondgebied op te starten. Ondanks de schrapping van talrijke projecten wegens Covid, liggen deze projecten, met name voor de reiniging van werkkleding en catering, op schema.

4. Duurzame oplossingen

ENGAGEMENT

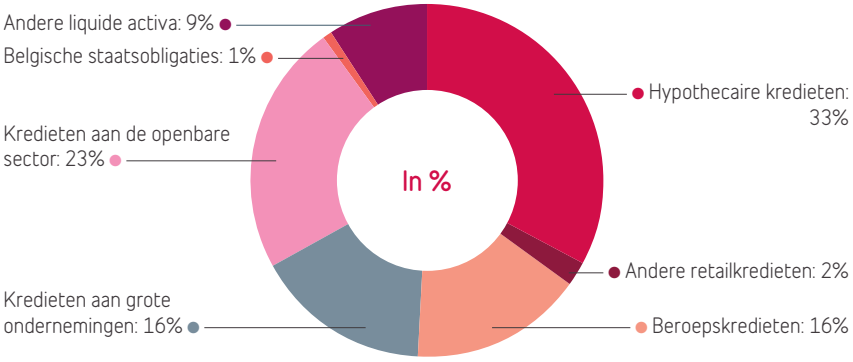
De transitie naar een duurzame Belgische economie en samenleving stuwen

4.1. Terugstroom naar de Belgische economie en samenleving

Belfius zet zijn financieringscapaciteit maximaal in voor de realisatie van projecten met een positieve impact op de Belgische samenleving. Dat is altijd onze kernopdracht gebleven: wie spaart bij Belfius, is zeker dat zijn geld zo goed als volledig geherinvesteerd wordt in de Belgische samenleving en economie, onder de vorm van kredieten aan gezinnen, bedrijven, gemeenten, scholen en zorgcentra.

De grafiek hieronder brengt in kaart hoe Belfius de tegoeden op een spaarrekening aanwendt om diverse soorten kredieten te verlenen binnen de Belgische economie.

Aanwending van de spaartegoeden in de bank



In 2013 verstrekte Belfius ongeveer 10 miljard EUR langetermijnfinancieringen, verdeeld over alle klantensegmenten. Eind 2020 bedraagt dat bedrag 20 miljard EUR.

Overzicht kredieten Belfius Bank

(in miljard EUR)	Uitstaande kredieten op 31/12/18	Uitstaande kredieten op 31/12/19	Uitstaande kredieten op 31/12/20	Toegekende kredieten in 2020
Aan de publieke en sociale sector (op lange termijn)	26,7	25,7	24,2	2,6
Aan zelfstandigen, kmo's en grote ondernemingen (op lange termijn)	27,1	30,3	32,9	10,2
Aan Belgische gezinnen voor privé-projecten	34,7	37,7	40,2	7,2
Waarvan hypotheekleningen	32,4	35,5	38,0	6,5
TOTAAL	88,5	93,7	97,3	20,0

Ingezamelde deposito's(1)

(in miljard EUR)	Totaal op 31/12/18	Totaal op 31/12/19	Totaal op 31/12/20
	89,5	95,0	104,3

(1) Commerciële deposito's in de ruime betekenis (zicht-, spaar-, termijndeposito's, retailobligaties en kasbons).

4.2. Duurzaam financieren & verzekeren

De EU Green Deal, roadmap voor een duurzame Europese economie

Met de Europese Green Deal en het Next Generation EU herstelplan stelt de EU haar prioriteiten scherp voor milieu, klimaat en energie.

- Met een 50-tal kernacties vormt de EU Green Deal de roadmap om de Europese economie duurzaam te maken, door de uitdagingen op het gebied van klimaat en milieu om te zetten in kansen in alle beleidsdomeinen en de transitie naar een klimaatneutraal Europa in 2050 rechtvaardig en inclusief te maken voor iedereen. Een drastische transformatie van ons economisch model, die jaarlijks naar schatting 260 EUR miljard extra investeringen vereist.
- Het stimuleringspakket van het Europese herstelplan Next Generation EU, om de economie te ondersteunen bij de heropstart na de Covid-19-crisis, beoogt een groener, digitaler en veerkrachtiger Europa.

In deze context wil Belfius de motor zijn om de Belgische economie steeds duurzamer te maken, via een aanbod van financiële oplossingen voor alle types van klanten, waarmee die hun eigen duurzame (bedrijfs)doelstellingen kunnen realiseren.

> “Belfius wil de motor zijn die de Belgische economie steeds duurzamer maakt, zodat onze klanten hun eigen duurzame bedrijfsdoelstellingen kunnen bereiken.”

4.2.1. Duurzame kredietoplossingen

BEEP (Belfius Energy Efficiency Package)

BEEP is een uniek financieringspakket voor bedrijven, overheidsinstanties, onderwijsinstellingen en social-profitorganisaties die willen investeren in de verlaging van hun energiebehoeften, de overstap naar alternatieve energiebronnen of de productie van hun eigen energie. In dit kader is Belfius de enige Belgische bank die samenwerkt met de Europese Investeringsbank (EIB) in het kader van het Europese programma PF4EE (Private Finance for Energy Efficiency).

Realisaties in 2020:

- Financiering van meerdere nieuwe projecten: fotovoltaïsche projecten, warmte-krachtkoppelingprojecten in appartementsgebouwen, op basis van biomassa of andere duurzame energiebronnen.
- Verlenging van het contract met de Europese Investeringsbank voor projecten, goedgekeurd tot december 2021.

In totaal financierde Belfius binnen dit programma 53 projecten met een totale projectwaarde van ca. 45 miljoen EUR.

ELENA (European Local Energy Assistance)

ELENA is een gezamenlijk initiatief van de EIB en de Europese Commissie in het kader van het Europees programma voor onderzoek en innovatie Horizon 2020. ELENA verstrekt subsidies voor de ontwikkeling van programma’s voor energie-efficiëntie en gebouwgelinkte hernieuwbare energie bij publieke en social-profitklanten. Sinds 2019 is Belfius de eerste en enige commerciële bank die een Elena-subsidie kreeg toegekend om zijn klanten uit de publieke en sociale sector actief te begeleiden in de ontwikkeling van deze projecten.

In 2020 realiseerde Belfius binnen het ELENA-initiatief:

- De grondige renovatie van gebouwen met specifieke aandacht voor energierenovatie via SBRS (Smart Building & Renovation Solution), de totaaloplossing van Belfius die financiering, een energieaudit en projectbeheer integreert. In 2020 was het aantal opgestarte projecten goed voor een totaal van 106 miljoen EUR (zie paragraaf ‘SBRS’).
- Belfius onderzoekt of het de publieke en social-profit-klant een derde-investeerders-oplossing kan aanbieden voor het plaatsen van PV-installaties op daken en gronden. Hierbij verkrijgt de klant gedurende 10 à 15 jaar goedkopere groene stroom waarna hij eigenaar wordt van de installatie.
- Belfius wenst niet alleen als financierings- maar ook als investeringspartner op te treden voor energetische DBFM-projecten en stelde zich in 2020 kandidaat voor diverse projecten.
- Aster CV, initiatief van de Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen, stelde Belfius aan als coördinator voor de financiering van het plaatsen van 90.000 PV-installaties op de daken van ca. 60.000 gebouwen van Vlaamse sociale huisvestingsmaatschappijen in de periode 2021-2025.

ENGAGEMENT

Een absolute prioriteit maken van future-proof infrastructuur

Smart Building & Renovation Solution (SBRS)

Belfius Bank ondersteunt al meer dan dertig jaar instellingen uit de openbare en sociale sector bij de realisatie van hun vastgoedprojecten. Onze gespecialiseerde afdeling "Public Real Estate" adviseert deze besturen. Een team van architecten, ingenieurs, juristen zorgt ervoor dat het bestuur zich tijdens een bouwproject kan blijven richten op haar core business. Belfius gaat met andere woorden een stap verder dan pure financiering van bouwprojecten.

Via het product Smart Building en Renovation Solution engageerde Belfius zich in 2020 om 41 besturen op technisch, financieel, administratief en juridisch vlak bij te staan in hun nieuwe projecten. Public Real Estate begeleidde scholen, politiecommissariaten/ brandweerkazernes, woonzorgcentra, projecten voor woongelegenheden voor senioren, opvang voor jongeren, verblijven voor mensen met een beperking, culturele centra, projecten voor sportinfrastructuur en administratieve centra.

In elk project analyseren de projectmanager, het bestuur en de bouwpartners samen de meest recente evoluties op het vlak van energie, duurzame ontwikkeling, circulaire economie, IOT (internet of things), … om het perfecte evenwicht te vinden tussen betaalbaarheid en duurzame ontwikkeling.

Smart Cities, Climate Action & Circular Economy

Na een eerste samenwerkingsakkoord in 2014 (Smart Cities & Sustainable Development), waarbij 400 miljoen EUR voordelige kredieten werden vrijgemaakt (waarvan 200 miljoen EUR door Belfius) voor 62 projecten rond lokale energie-efficiëntie, stadsontwikkeling en mobiliteit, vernieuwde en verruimde Belfius in 2016 en 2018 samen met de Europese Investeringsbank (EIB) zijn samenwerkingsovereenkomsten met het programma Smart Cities, Climate Action & Circular Economy.

Deze overeenkomsten omvatten twee nieuwe voordelige kredietlijnen van 800 miljoen EUR (opnieuw voor 400 miljoen EUR gefinancierd door Belfius). In totaal 130 projecten profiteerden van deze tweede en derde krediet-enveloppe.

Programma Smart Cities & Sustainable Development en Smart Cities & Climate Action & Circular Economy (met de EIB) – Overzicht per kredietlijn (2014-2020)

	Smart 1.0	Smart 2.0	Smart 3.0
Totaal bedrag van de projecten (in EUR)	485.936.228(1)	455.335.235(2)	478.677.506(3)
Aantal projecten	59	66	64

(1) waarvan een EIB-lijn van EUR 200.032.838.
(2) waarvan een EIB-lijn van EUR 200.024.432.
(3) waarvan een EIB-lijn van EUR 173.337.279. Eind 2020 zijn nog niet alle kredieten voor de lopende projecten met deze derde enveloppe opgenomen. Het resterende deel van de projectbedragen is gefinancierd met langetermijnkredieten die door Belfius zijn toegekend, doorvoorschotten op subsidies, door de bedragen van de nog beschikbare kredieten, door kortetermijnkredieten en door kredieten van door Belfius verstrekte contanten (voor het gebruik van eigen middelen).

In totaal werden er dankzij het partnership tussen Belfius en EIB 189 projecten (goed voor een totaalinvestering van meer dan 1,4 miljard EUR) gefinancierd met een impact op het dagelijks leven van miljoenen mensen in België.

ENGAGEMENT

Actief werken aan een duurzame balans

Hernieuwbare energie

Op 31 december 2020 bedroeg het totaalbedrag dat Belfius investeerde in hernieuwbare energie ca 1,6 miljard EUR. Het gaat om projectfinancieringen en kredieten via Belfius Bank en zijn dochteronderneming Belfius Lease op het vlak van biomassa, zonne-energie (PV-installaties), onshore- en offshore-windenergie, warmtekracht-koppeling en energie-efficiëntie.

Deze projecten zorgen samen jaarlijks voor voldoende hernieuwbare energie om aan de energiebehoefte van ongeveer 3 miljoen Belgische gezinnen te voldoen en vermijden de uitstoot van ongeveer 4 miljoen ton CO_2 per jaar.

In 2020 konden dankzij de financiering vanuit Belfius voor een bedrag van 192 miljoen EUR projecten in hernieuwbare energie gerealiseerd worden voor een totale capaciteit van:

- 430 Mw in wind: herfinanciering van een recent offshore windmolenpark met een vermogen van 370 Mw en financiering van onshore windturbines met een totaal-vermogen van 60 Mw
- 59 Mwp in zonne-energie: PV-installaties op daken van logistieke warehouses

Belfius is de enige Belgische bank die alle acht Belgische offshore windparken met een totaal vermogen van 2262 Mw mee financiert.

CO_2 Impact Loan

Met de CO_2 Impact Loan biedt Belfius, in samenwerking met het Belgische bedrijf en consultant in duurzame ontwikkeling CO2logic, zijn klanten een specifiek krediet- en adviesaanbod voor projecten om hun CO_2-uitstoot te verminderen.

Om deze langetermijnstrategie in de praktijk om te zetten, ondersteunt CO2logic de klanten bij het bepalen van de reikwijdte van de analyse en hun ambities en bij het opstellen van een CO_2-balans. Daarna valideren beide partijen een reductieplan en KPI's, beide gedefinieerd, gemeten en gecertificeerd door CO2logic.

De CO_2-KPI's worden vervolgens opgenomen in het Belfius-kredietaanbod. Ze worden door de klant overgemaakt vóór de in het contract bepaalde vervaldatum en worden herberekend en gecertificeerd tijdens de looptijd van het krediet. Als ze bereikt worden, wordt het krediet verlaagd bij de daaropvolgende tariefherziening.

Energiezuinige particuliere woningen

Belfius helpt Belgische gezinnen bij hun energiebesparende bouw- en renovatieprojecten:

Met de **Groene Renovatielening** biedt Belfius een kredietformule aan voor investeringen bedoeld om de woning beter te isoleren, om dubbele of driedubbele beglazing te installeren, om de oude verwarmingsketel te vervangen door een hoogrendementsketel, om een warmtepomp of zonnepanelen te plaatsen, om een energieaudit te laten uitvoeren, … Groene renovatieleningen waren goed voor de helft van het totale aantal consumentenkredieten voor renovatie in 2020.

Het **Woonkrediet voor Energiezuinig Bouwen**, bestemd voor de nieuwbouw van een woning met een E-peil 30, kende een aantal specifieke voordelen toe aan de voorlopers op vlak van energiezuinig bouwen en kreeg het BEN-label (Bijna-Energie-Neutraal) van de Vlaamse overheid.

De afgelopen jaren werd de E-peil-norm voor nieuwbouwwoningen stelselmatig verstrengd en vanaf 2021 zal NZEB (Nearly Zero Energy Building) de norm zijn voor elke nieuw gebouwde woning (BEN of bijna-energieneutraal in Vlaanderen/ Q-ZEN of quasi-nulenergie in Wallonië). Het Woonkrediet voor Energiezuinig bouwen heeft haar missie dus volbracht en werd eind 2020 stopgezet. Tussen 2013 en 2020 kende Belfius aan bijna 1.900 dossiers een BEN-krediet toe, goed voor een totaalbedrag van bijna 414 miljoen EUR.

Sinds 2020 anticipeert Belfius op de verplichting om vanaf 2021 energiecertificaten te verzamelen van woningen, die in pand worden gegeven bij nieuwe hypotheekaanvragen. Hierdoor zullen we de energieprestaties van onze portefeuille van in pand gegeven woningen kunnen beoordelen en vervolgens klanten stimuleren om de nodige investeringen te doen om de energieprestaties van hun woning te verbeteren.

Groene Renovatielening

	2018	2019	2020
Aantal dossiers	2.891	3.784	5.068
TOTAAL BEDRAG (in miljoen EUR)	31,9	43,8	57,9

Eco & Eco Plus autolening

	2018	2019	2020
Aantal dossiers	4.196	4.840	4.689
TOTAAL BEDRAG (in miljoen EUR)	**54,90**	**59,50**	**53,30**

Fietslening

	2018	2019	2020
Aantal dossiers	1.201	1.890	2.355
TOTAAL BEDRAG (in miljoen EUR)	**3,75**	**6,17**	**7,98**

Tot slot, Belfius is pilootbank voor het EEMI (Energy Efficient Mortgages Initiative) en is lid van de Commissie Sustainable Loans van de Beroepsvereniging van het Krediet, die als doel heeft een energie-efficiënt woonkrediet te ontwerpen en te lanceren in België, en zo particulier kapitaal te stimuleren en te kanaliseren naar investeringen in energie-efficiëntie.

Ondersteunen van duurzame mobiliteitsoplossingen

Belfius biedt verschillende kredietformules aan rond duurzame mobiliteit:

- Met de Eco autolening kan men de aankoop van een wagen met een lage CO_2-uitstoot financieren: een wagen met een CO_2-uitstoot ≤ 135g/km volgens de WLTP-norm of CO_2-uitstoot ≤ 108 g/km volgens de NEDC 1.0-norm of een hybride wagen of een wagen met een LPG-installatie.
- De Eco Plus autolening is een specifieke kredietformule voor wie wil overstappen naar een elektrische wagen, plug-in hybride wagen of naar een wagen op aardgas of waterstof. Met deze lening kan de klant tot 120% van de aankoopprijs lenen om de eventuele extra kosten te dekken, zoals de installatie van een elektrische laadpaal of zonnepanelen.
- Sinds enkele jaren heeft Belfius ook een fietslening in haar productgamma.

Airscan

In 2020 sloot Belfius een partnership met Airscan. Airscan is een dochteronderneming van CO2logic en wil een gezonde leefomgeving creëren door te sensibiliseren over het belang van een goede luchtkwaliteit, en door concrete acties, expertise en technologie voor te stellen om te bereiken. Via dit unieke partnerschap rusten Belfius en Airscan scholen uit met meettoestellen die de kwaliteit van de binnen- en buitenlucht analyseren. Deze metingen worden worden vervolgens gebruikt om een actieplan op te stellen om enerzijds een gezondere omgeving in en rond scholen te creëren en anderzijds hun koolstofvoetafdruk te verkleinen

4.2.2. Duurzame verzekeringsoplossingen

Belfius Insurance biedt onder meer verzekeringen Leven (spaar- en risicoproducten) en Niet-Leven (bescherming van mobiliteit en goederen), alsook hypothecaire kredieten aan.

Leven

Als levensverzekeraar is Belfius betrokken bij pensioen- en vergrijzingsvraagstukken en verzekert het Belgen tegen risico's zoals ernstige ziekte, ziekenhuisopname, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid of overlijden.

15% van de gepensioneerden in België leeft onder de armoedegrens. Een op de negen 40-jarige mannen zal de leeftijd van 65 jaar niet halen en bij een op de drie mannen en een op de vier vrouwen zal voor de leeftijd van 75 jaar kanker worden vastgesteld. Bescherming bieden om de financiële gevolgen van deze verschillende risico's op te vangen, is de taak van een levensverzekeraar.

Verzekeringen zijn gebaseerd op de wet van de grote getallen, waarbij het solidariteitsprincipe ervoor zorgt dat de premies voor deze grote risico's relatief betaalbaar blijven. In 2020 konden we 401 mensen helpen om in een moeilijke periode een lening af te lossen dankzij een schuldsaldoverzekering die gekoppeld is aan een hypotheek.

5.497 klanten ontvingen in 2020 hun aanvullend pensioenkapitaal. Ook op dat vlak wil Belfius een sensibiliserende rol spelen. Volgens een recent verslag van het Rekenhof (18/11/2020) is het aanvullend pensioen (tweede pijler), opgebouwd via een werkgevers- of zelfstandigenstatuut, nog steeds weggelegd voor een te klein deel van de bevolking, terwijl de eerste pijler ontoereikend is voor een groot deel van de bevolking. Met Yume, een simulatie geïntegreerd in de Belfius-toepassing, willen we de werkende bevolking bewust maken van dit mogelijk toekomstig financieringstekort en hen op

een positieve manier aansporen om actie te ondernemen om hun toekomstige levensstandaard veilig te stellen. Samen met Assuralia en de overheid blijven we nadenken over hoe we deze problematiek kunnen aanpakken.

We blijven ook ons aanbod van risicodekkingen uitbreiden en passende dekkingen ontwikkelen, zodat onze klanten steeds adequaat beschermd zijn. We willen nog verder gaan in het sensibiliseren van klanten voor andere risico's verbonden aan overlijden of ernstige ziekte.

Belfius ondersteunt ook het ondernemerschap en de economie door startende zelfstandigen te verzekeren, bv. door hen te dekken tegen arbeidsongeschiktheid en door hen de kans te geven een aanvullend pensioen op te bouwen en tegelijk hun sociale bijdragen te verminderen.

Niet-Leven

Als verzekeraar Niet-Leven speelt Belfius Insurance een rol in de transitie naar een duurzamere samenleving. Onze klanten kunnen duurzame keuzes maken in de veilige wetenschap dat hun activa beschermd zijn tegen brand, diefstal, schade, enz.

Belfius Insurance bleef zijn klanten tijdens de pandemie beschermen tegen allerlei risico's. Op sectorniveau werden akkoorden gesloten over het uitstel van betaling van verzekeringspremies en de verlenging van contracten als reactie op overheidsmaatregelen. Belfius Insurance ging bovendien verder in zijn garantie-uitbreidingen dan de sectorakkoorden, en dat zowel voor zijn particuliere als professionele klanten.

Belfius Insurance breidde bv. de dekking uit voor bedrijven die hun activiteit tijdelijk moesten aanpassen, zoals restauranthouders die take-away of leveringen moesten organiseren. Hetzelfde geldt voor bedrijven die hun personeelsbestand tijdelijk moesten uitbreiden wegens Covid-19-maatregelen. De verzekering van zorgverleners werd bijvoorbeeld automatisch uitgebreid tot aanvullende zorgassistenten die kwamen helpen. Een ander voorbeeld op het vlak van particuliere dekking zijn de zaken die tijdens de lockdown aan buren of kennissen werden uitgeleend.

Daarnaast blijft ons aanbod van producten en diensten evolueren in de richting die een duurzamere levensstijl stimuleert.

- Met de "app-normale" woon- en familiale verzekering die Belfius in september 2020 lanceerde, kunnen eigenaars van recente woningen (<10 jaar oud) specifieke kortingen krijgen met een bijkomende eco-korting als de woning energiezuinig is. In geval van schade worden de extra kosten om te voldoen aan de nieuwe bouwnormen verrekend in de eventuele schadevergoeding.
- Belfius Car kent voortaan premiekortingen toe aan klanten die hun ecologische voetafdruk beperken. Een korting die kan oplopen tot 20% als ze minder dan 17.500 km rijden en een voertuig kiezen dat minder dan 135 g CO_2 per km uitstoot. Om van deze regeling te kunnen genieten, is het niet noodzakelijk een nieuwe wagen aan te kopen.
- Corona Direct heeft een autoverzekering waarbij men alleen betaalt voor gereden kilometers. De "kilometerverzekering" heeft al meer dan 100.000 klanten over de streep getrokken. Klanten schatten in hoeveel ze in een jaar zullen rijden, waarna Corona Direct de gepersonaliseerde premie berekent. Als ze minder rijden, wordt het verschil terugbetaald. Deze "pay as you drive"-aanpak resulteert in een eerlijke premie voor een verantwoord mobiliteitsgedrag.
- Voor 2021 wordt een verzekering voor fietsen klaargestoomd, terwijl voor motorvoertuigen de bijstand bij een ongeval opnieuw zal worden bekeken om alternatieve mobiliteitsoplossingen te kunnen aanbieden in plaats van systematisch een vervangwagen aan te bieden.

4.2.3. Duurzame leasingoplossingen

Professionals helpen om te schakelen naar duurzaamheid via financiële leasing en renting

Belfius Lease, een dochteronderneming van Belfius Bank, brengt financieringsformules op de markt onder de vorm van financiële leasing en renting van gebouwen en professionele kapitaalgoederen aan ondernemingen, de openbare en de sociale sector, zelfstandigen en vrije beroepen.

Eind december 2020 beheerde Belfius Lease een portefeuille van 61.713 actieve contracten voor een totaal uitstaand bedrag van 2.857 miljard EUR, alle activiteiten samen (leasing van materieel en onroerende goederen). Dit is 24% meer contracten dan de 49.891 contracten in 2019. Belfius Lease bevestigt daarmee zijn positie met een totaal marktaandeel van 16% in het derde kwartaal van 2020(1).

Sinds het begin van de Covid-19-pandemie heeft Belfius Lease zijn professionele klanten ondersteund in hechte samenwerking met het distributienetwerk. Het antwoordde positief op meer dan 2.500 verzoeken om uitstel van betaling, ook al had het Koninklijk Besluit inzake uitstel van betaling geen betrekking op leasing. Belfius Lease was de eerste leasemaatschappij die deze moratoria heeft geregeld. Vanaf eind maart 2020 werden de informaticaprocedures en -processen aangepast om automatisch een uitstel van betaling van drie of zes maanden te kunnen toekennen.

Bevordering van duurzamere mobiliteit

In de loop van 2020 werden investeringen en initiatieven doorgevoerd ter ondersteuning van een duurzamere economie en mobiliteit. Dit werd ook in de hand gewerkt door de lockdownperiodes. Belfius Lease speelt zijn rol in deze mentaliteitswijziging en beheert momenteel meer dan 10.000 leasingcontracten voor elektrische fietsen. De gefinancierde vloot fietsen is het afgelopen jaar meer dan verdubbeld, voor een investeringsbedrag van meer dan 47 miljoen EUR.

Onder de vlag van Belfius Lease rijden er meer dan 2.000 elektrische, hybride of aardgasvoertuigen op de Belgische wegen, voor een totale investering van 150 miljoen EUR. De democratisering van elektrische voertuigen en het groeiende aanbod van hybride modellen beloven nog een aanzienlijke groei. Ook in de sector van de burgerlijke bouwkunde (vorkheftrucks, transpalletten, wegenbouwmaterieel, enz.) blijft Belfius Lease de voorkeur geven aan elektrisch materieel.

Investeringen in hernieuwbare energie

Er lopen momenteel meer dan 500 contracten voor zonnepanelen, warmtekrachtkoppelingsapparatuur en windturbines, voor een totale investering van meer dan 400 miljoen EUR (tegenover 387 miljoen EUR in 2019). Via deze installaties produceert Belfius Lease het equivalent van het jaarlijkse elektriciteitsverbruik van 109.477 gezinnen, tegenover 81.000 in 2019 (berekening op basis van een gemiddelde prijs van 1.000 EUR per kWp en een elektriciteitsverbruik van 4 kWp per jaar per gezin).

Vendor leasing en circulaire economie

Het zo lang mogelijk in omloop houden van producten, hun onderdelen en materialen is het basisprincipe van circulaire economie. Belfius Lease speelt een voortrekkersrol in dit model, waarbij gebruik boven bezit gaat, via vendor leasing in domeinen die voortdurend uitbreiden: productie-uitrusting, meubilair, verlichtingssystemen, enz. De eindgebruiker betaalt voor het gebruik van het goed volgens een pay-as-a-service- of pay-per-use-principe, terwijl Belfius Lease het financiële risico op zich neemt door de goederen aan te kopen die door haar professionele klanten worden verhuurd.

De teams van Belfius Lease nemen ook deel aan de reflectie rond de concepten van de circulaire economie en de Belgische economie in haar geheel, hoofdzakelijk binnen de Commissie Duurzame Leasing van Febelfin en de taskforce Circulaire Economie, die Febelfin en de spelers uit de leasesector samenbrengt. Het doel is om de transitie naar een circulaire economie te versnellen door geschikte financiële oplossingen te ontwikkelen.

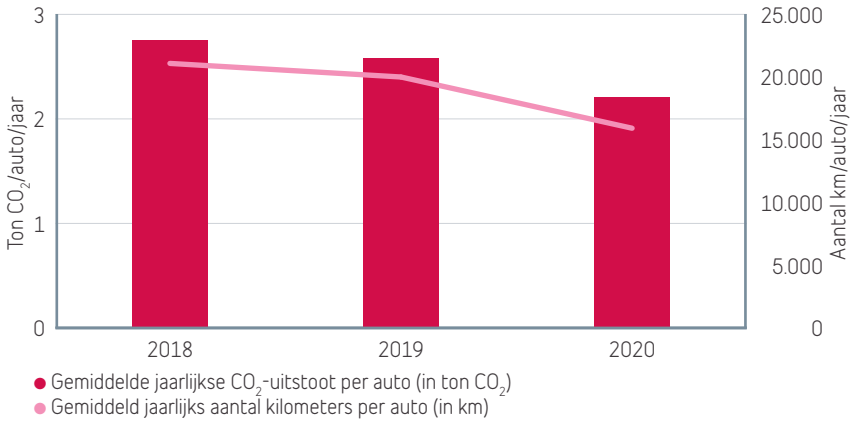
(1) Bij het afsluiten van dit document is het marktaandeel op 31 december 2020 nog niet beschikbaar.

In 2020 was Belfius Lease, als enige leasemaatschappij in België, ook ingeschreven als deelnemer en koper in Green Deal Vlaanderen, een initiatief dat zich richt op de financiering van de circulaire economie.

De mobiliteit vergroenen via full service lease oplossingen

Belfius Auto Lease, het filiaal van Belfius voor full service leasing van wagens, wil de mobiliteit duurzamer maken door de CO_2-uitstoot van zijn vloot met 50% te verlagen tegen 2025. Er zijn twee belangrijke assen om deze doelstelling te realiseren: evolueren naar een vloot met meer groene wagens, met minder of geen uitstoot, en het aantal afgelegde kilometers verminderen door flexibele alternatieven voor het autogebruik aan te bieden.

Gemiddelde jaarlijkse CO_2-uitstoot & aantal afgelegde kilometers per auto



In vergelijking met 2019 daalde de gemiddelde CO_2-uitstoot van de vloot van Belfius Auto Lease met 20,45%, een evolutie die wordt verklaard door het verminderde aantal afgelegde kilometers per auto en het aandeel van elektrische en hybride voertuigen in de nieuwe productie dat met 52,05% is gestegen. Hun aandeel in het totale aantal voertuigen steeg tot 9,24% in 2020, tegenover 6,75% het jaar voordien. Het wagenpark van Belfius Auto Lease telt nu 23.253 voertuigen, 10,98% meer dan in 2019.

Het gemiddelde aantal afgelegde kilometers daalde met 14,57%. Die daling is deels toe te schrijven aan Covid-19, met minder verplaatsingen tot gevolg, maar is ook te danken aan een ruimer mobiliteitsaanbod.

Een aanbod voor een flexibele, makkelijke en duurzame mobiliteit

Belfius Auto Lease voert geleidelijk aan een nieuw flexibel, makkelijk en duurzaam mobiliteitsaanbod in, aangepast aan de veranderende behoeften van zijn klanten (ondernemingen en hun werknemers, instellingen uit de publieke en sociale sector). Om dit nieuwe mobiliteitsaanbod te realiseren, heeft Belfius Auto Lease de volgende nieuwe partnerships opgezet:

- Naast autoleasing (Belfius Car Lease) breidde Belfius Auto Lease zijn aanbod uit met fietsleasing, **Belfius Bike Lease**. Dit nieuwe aanbod, gelanceerd met Cyclis Bike Lease, de Belgische pionier op dit gebied, is een all-in formule voor alle soorten fietsen, met diensten zoals onderhoud, verzekering en bijstand.
- Klanten van Belfius Auto Lease kunnen voortaan gebruik maken van het MaaS-aanbod (Mobility as a Service) van Skipr, **Belfius Move by Skipr**, een all-in-mobiliteitsoplossing die een app voor verschillende verplaatsingsoplossingen combineert met een betaalkaart die geldig is voor alle Europese mobiliteitsaanbieders en een budgetbeheerplatform voor werkgevers met de mogelijkheid om CO_2-rapporten op te stellen.
- Om een intelligente elektrische laadinfrastructuur aan te bieden aan klanten die de overstap willen maken naar elektrische en hybride wagens, is Belfius Auto Lease gaan samenwerken met **CenEnergy**.

ENGAGEMENT

Onze mobiliteit heruitvinden met een toekomstgerichte visie

Tegen 2025 wil Belfius Auto Lease de koolstofvoetafdruk van zijn totale wagenpark met 50% verminderen.

4.2.4. Green Bonds & Sustainability Bonds

Belfius begeleidde in 2020 de volgende uitgiftes van groene en duurzame obligaties door:

- Het Waalse Gewest: Sustainability Bonds van 200 miljoen EUR en 500 miljoen EUR
- De Vlaamse Gemeenschap: Sustainability Bond van 1,25 miljard EUR
- Ghelamco Invest: Green Bond van 47,5 miljoen EUR
- Fluvius: Green Bond van 600 miljoen EUR

Met de uitgifte van dit type obligaties bieden we overheden, intercommunales en bedrijven de mogelijkheid hun financiering te diversifiëren met "groene" uitgiften via de geldmarkt maar ook om hun duurzaamheidsbeleid te verstevigen.

4.2.5. Duurzame vastgoedprojecten

Belfius Immo, een dochterfiliaal van Belfius Bank, is al meer dan 30 jaar actief in het ontwikkelen van hoofdzakelijk residentieel vastgoed. Ontstaan vanuit de ontwikkeling van publieke projecten evolueerde deze activiteit de laatste jaren naar de meer private projecten.

Hiernaast neemt Belfius Immo ook initiatieven in het kader van betaalbaar, duurzaam wonen:

- Via SMDI (Société Mixte de Développement Immobilier) realiseert Belfius Immo, samen met zijn partners SWL en SRIW, betaalbare woningen in Wallonië (o.a. in Waremme, Hognoul, Namen, Libramont, Hoei en Aarlen).
- Via Canius I (Gespecialiseerd Vastgoed BeleggingsFonds - GVBF) participeert Belfius Immo als aandeelhouder in de aankoop van nieuwe woningen en appartementen volgens het principe van "hamsterhuren". Daarbij hebben de huurders de mogelijkheid de gehuurde energiezuinige woning binnen een bepaalde periode (bv. 5 jaar) aan te kopen tegen een vooraf bepaalde prijs met recuperatie van de al betaalde huur.

In alle projecten streeft Belfius Immo ernaar de meest recente technologieën op vlak energie, duurzaamheid, circulaire economie, IOT (Internet of Things) te integreren.

> "Door privékapitaal op een duurzame manier te gebruiken, kunnen we een grotere impact hebben op het milieu en de samenleving als geheel."

4.3. Samen omschakelen naar een duurzame vermogensopbouw

Samen met zijn spaarders en beleggers wil Belfius de omslag maken naar een betere samenleving. Door de krachten te bundelen en particulier kapitaal duurzaam in te zetten, kunnen we een grotere impact realiseren op de samenleving en het milieu.

In 2020 nam Belfius zich voor om tegen eind 2022 uitsluitend maatschappelijk verantwoorde beleggingsfondsen aan te bieden, een cruciaal engagement binnen onze strategie. Op weg naar dat doel wordt ons beleggingsgamma systematisch verder verduurzaamd. Tegelijkertijd blijft Belfius streven naar een optimaal rendement voor de belegger.

Belfius werkt hiervoor samen met twee fondsenbeheerders:

- Dochteronderneming **Belfius Investment Partners (Belfius IP)** is het competentiecentrum voor asset management (fondsenbeheer) van de groep Belfius. Belfius IP bewaakt het volledige fondsengamma van Belfius, zodat het in lijn is met de strategische opties en duurzaamheidsengagementen van Belfius. Belfius IP beheert ook zelf een hele reeks beleggingsfondsen uit ons gamma, en is het aanspreekpunt voor externe asset managers, onder andere Candriam, onze belangrijkste externe partner, maar ook JP Morgan AM en BlackRock.

Een ESG-team binnen Belfius IP volgt de reglementaire en maatschappelijke evoluties inzake ESG op de voet, neemt actief deel aan sectorale duurzaamheidsprojecten en levert ESG-expertise op het vlak van beleggingen aan de hele Belfius-groep.
Belfius IP ondertekende de UNPRI ("United Nations Principles for Responsible Investment"), waarmee het een formeel en extern engagement aanging om duurzaamheidsprincipes in zijn beleid in te bedden en die gaandeweg te versterken.
Lees meer over het Beleid inzake duurzame beleggingsfondsen van Belfius IP.

→ **Candriam** is van oudsher de belangrijkste partner van Belfius voor de ontwikkeling van het gamma van beleggingsfondsen dat Belfius aanbiedt, en het technisch, dagelijks beheer ervan.
Candriam is een pionier in verantwoord beleggen. Het was een van de eerste fondsenbeheerders die ondernemingen uit een aantal controversiële sectoren uit haar fondsen weerde en ondernemingen selecteerde op basis van hun maatschappelijk gedrag (ESG-criteria). Candriam bleef sindsdien een referentie inzake duurzaam beleggen. Ook Candriam ondertekende de UNPRI.

4.3.1. De Toekomstfondsen

Anno 2020 willen maatschappelijk gemotiveerde beleggers weten waarin ze hun geld investeren en goed kunnen zien en volgen hoe ze positief bijdragen tot een betere wereld.

Vanuit die invalshoek startte Belfius in 2019 met de Toekomstfondsen. We richten de focus hierbij systematisch op moeilijke maar pertinente maatschappelijke of leefmilieugerelateerde tendensen. Domeinen waar de urgentie hoog is en de oplossing moet komen van een gemeenschappelijke overtuiging en prioritaire inzet van middelen door alle maatschappelijke spelers. Belfius ontwikkelt daarom een gestaag groeiend gamma van fondsen waarmee particuliere beleggers concreet kunnen bijdragen aan de oplossing voor problemen die hen na aan het hart liggen. Belfius voegt daar nog een dimensie aan toe o.a. door goede doelen financieel te ondersteunen via partnerships met lokale entiteiten, liefdadigheidsinstellingen of gelijkaardige initiatieven.

Een overzicht:

→ **Belfius Equities Cure: fonds met focus op oncologie**
Belfius en Candriam staan een deel van de beheersvergoedingen af aan de Stichting tegen Kanker, om onderzoek, preventie en begeleiding van patiënten en hun familie te ondersteunen.

→ **Belfius Equities Climate: fonds met focus op klimaat**
Het doel van dit fonds is om koolstofneutraal te zijn. De resterende CO_2-uitstoot van de onderliggende economische activiteit die niet volledig kan worden geëlimineerd, wordt gecompenseerd via wereldwijde projecten voor CO_2-reductie en CO_2-afvang en -opslag.

Gelanceerd in 2020:

→ **Belfius Equities Wo=Men: fonds met focus op gendergelijkheid**
Met een deel van de beheersvergoeding steunt Belfius Boost, een Belgisch initiatief dat kansarme jongeren helpt om een diploma te behalen en op de arbeidsmarkt aan de bak te komen. Het geld dat Belfius aanbrengt zal vooral gebruikt worden om initiatieven voor jonge meisjes te financieren.

→ **Belfius Equities Be=Long: fonds met focus op levenskwaliteit en -verwachting**
Een deel van de beheerskosten wordt gestort aan de Koning Boudewijnstichting, om het "Tubbe"-initiatief binnen de rusthuizen te stimuleren. Het Tubbe-model, ontstaan in Zweden, wil rust- en verzorgingstehuizen aantrekkelijk maken om in te wonen en te werken. Gebaseerd op de relatie en actieve deelname van allen, biedt het ook meer autonomie aan de bewoners: aanleg van een moestuin, flexibele activiteitenroosters, organisatie van feestelijke evenementen... Elke bewoner maakt zijn eigen keuzes.

Anno 2020 zijn ook steeds meer beleggers bekommerd om de mogelijk negatieve gevolgen van hun beleggingen op de maatschappij en het milieu.

Zoals gezegd startte Belfius in 2020 een traject op om naar eind 2022 zijn fondsenaanbod stelselmatig te verduurzamen. Dat houdt ook in dat Belfius bepaalde niet-duurzame activiteiten uit zijn fondsenaanbod zal weren. Tegelijk wil Belfius bepaalde sectoren en bedrijven blijven helpen bij de overgang naar een duurzamer, toekomstbestendig businessmodel.

Met dat doel hanteerde Belfius in het verleden al diverse methodes van ESG-screening voor een gedeelte van zijn fondsenaanbod:

- Een verhoogde screening, met extra criteria bovenop de wettelijke (o.b.v. het vroegere Belfius sectorbeleid (zie rubriek 3.3) en het exclusiebeleid van Candriam).
- De 'Best-in-class'-benadering.
- Themafondsen, enkel gericht op een of meer maatschappelijke en/of ecologische thema's.

Belfius ging dit jaar een grote stap verder en breidde het de scope van zijn sectorbeleid (Transition Acceleration Policy) uit tot alle activiteiten van de Belfius-groep. Een sectorbeleid dat zowel gericht op uitsluiting van bepaalde activiteiten die we als niet-duurzaam beschouwen (bv. tabakproductie en gokken), als op ondersteuning van activiteiten in een overgangsfase (bv. in de energiesector).

Voor beleggingsfondsen betekent dit, dat vanaf 2021 alle beleggingsfondsen (en niet enkel de duurzame fondsen) onderworpen zijn aan een veel grondiger ESG-screening dan voordien. Het sectorbeleid wordt geleidelijk ingevoerd en uiterlijk op 31 december 2022 zullen alle producten en portefeuilles in overeenstemming zijn met dit beleid. Ook externe partners voor fondsenbeheer Candriam, BlackRock of JP Morgan AM, enz. zullen dit binnen dezelfde termijn toepassen.

4.3.2. Best-in-class fondsen

Naast de Toekomstfondsen (zie hoger) heeft Belfius een breed gamma aan "Sustainable" of "SRI"-fondsen (Sustainable & Responsible Investing) waarvoor Candriam of Belfius IP de "Best-in-class"-methode gebruiken om de onderliggende activa van die fondsen te screenen:

- Candriam belegt enkel in ondernemingen en landen met de beste ESG-score, die m.a.w. het best presteren op het vlak van duurzame ontwikkeling binnen hun sector of regio.
- Alleen ondernemingen die zich houden aan de principes van de United Nations Global Compact (UNGC) worden opgenomen in de portefeuille. Die principes steunen op vier pijlers: mensenrechten, arbeidsrecht, milieu en corruptiebestrijding. Ondernemingen die deze principes schenden, worden uitgesloten net als ondernemingen die volgens het Candriam-beleid actief zijn in omstreden sectoren of activiteiten.
- Die benadering wordt gecombineerd met een actieve dialoog met de ondernemingen en hun stakeholders, om ervoor te zorgen dat de ESG-criteria nog beter gerespecteerd worden.

Het aanbod van Belfius, dat wordt beheerd volgens het "Best-in-class"-principe, omvat momenteel:

- Belfius Select Portfolio Sustainable, een overeenkomst voor discretionair vermogensbeheer die uitsluitend belegt in ondernemingen en overheidsinstellingen die goed scoren, niet alleen op het vlak van financiële resultaten, maar ook op het vlak van duurzaam ondernemen. De activa worden geselecteerd op basis van de ESG-criteria.
- 11 fondsen van "Candriam Sustainable", 3 fondsen van "Candriam SRI", die worden uitgegeven en beheerd door Candriam.
- 2 interne beleggingsfondsen tak 23 "Sustainable" (via het contract KITE Bold/Mix) waarvan de onderliggende fondsen worden beheerd door Candriam.

4.3.3. Duurzame thematische beleggingsfondsen

Een derde type van duurzame fondsen in het Belfius-aanbod, naast de Toekomstfondsen en de Best-in-class fondsen, zijn de thematische beleggingsfondsen. De thematische benadering geeft de belegger de gelegenheid te investeren in ondernemingen die actief oplossingen bieden voor wereldwijde uitdagingen op het vlak van duurzaamheid, zoals waterschaarste en duurzaam bosbeheer, duurzame energie en schone technologie, voedselvoorziening en -kwaliteit, veiligheid en bescherming van persoonlijke gegevens en gezondheid.

4.3.4. Het 'Towards Sustainability'-label

Het Belgische label, gecreëerd in 2019, is inmiddels een begrip binnen de beleggingswereld. Het is een kwaliteitsnorm voor duurzame beleggingsproducten, waaronder ook beleggingsfondsen, die de beleggers de garantie biedt dat er voldaan wordt aan bepaalde kwaliteitscriteria voor duurzame en maatschappelijk verantwoorde beleggingsproducten. Het label combineert criteria op drie vlakken:

- Een analyse volgens milieu-, sociale en governance (ESG) criteria
- Uitsluitingen (met strenge regels voor kolen en niet-conventionele fossiele brandstoffen)
- Transparantievereisten.

In 2020 kregen opnieuw 6 Belfius-fondsen het "Towards Sustainability"-label, waaronder drie fondsen voor pensioensparen. Dat maakt dat nu ongeveer 25% van het fondsenaanbod van Belfius het label draagt.

4.3.5. Betrokkenheid als aandeelhouder

Zowel Belfius IP als Candriam voeren als fondsenbeheerders een actieve en constructieve dialoog met de bedrijven waarin hun respectieve fondsen investeren. Zo maken ze hun standpunten, bezorgdheden en ideeën kenbaar aan de leiding van bedrijven, en kunnen ze beslissingen van de bedrijfstop beïnvloeden. Omgekeerd biedt het bedrijfsleiders de kans om hun visie kenbaar te maken aan de fondsenbeheerders.

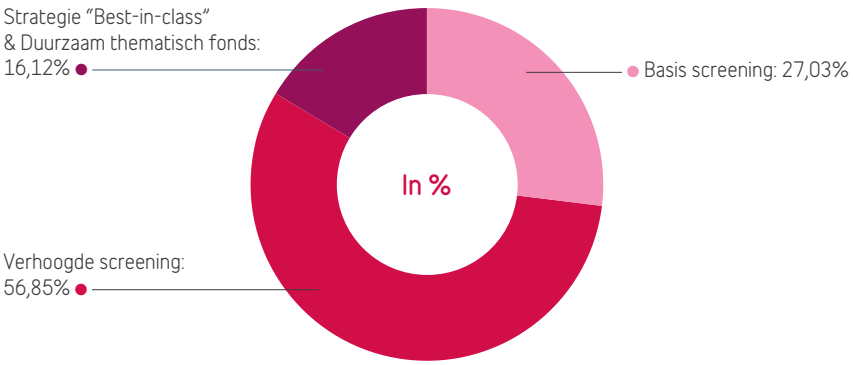
- Belfius IP monitort voortdurend zijn beleggingsportefeuilles met bijzondere aandacht voor ESG-criteria bij de selectie van de onderliggende instrumenten (fondsen, trackers) waarin de externe portefeuillebeheerders mogen beleggen. Bij afwijkingen wordt een stapsgewijze dialoog met de beheerder opgestart om tot een oplossing te komen. Meer details vindt u in het Betrokkenheidsbeleid van Belfius IP.
- Candriam investeert als asset manager rechtstreeks in bedrijven en maakt als aandeelhouder van de ondernemingen in portefeuille gebruik van zijn stemrecht op de Algemene Vergaderingen om beslissingen in een duurzame richting te helpen sturen. Candriam publiceert jaarlijks een rapport over zijn stemgedrag als aandeelhouder ('proxy voting'). Meer details hierover leest u in het Betrokkenheidsbeleid van Candriam.

4.3.6. Overzicht en ambitie van duurzaam beheerde fondsen

Duurzame fondsen (Best-in-Class, Sustainable Thematics-based, Funds of the Future) vertegenwoordigden 20,91% van de in 2020 aangeboden fondsen (55 fondsen op een totaal van 263), of 16,12% van het totale vermogen van 17,92 miljard EUR.

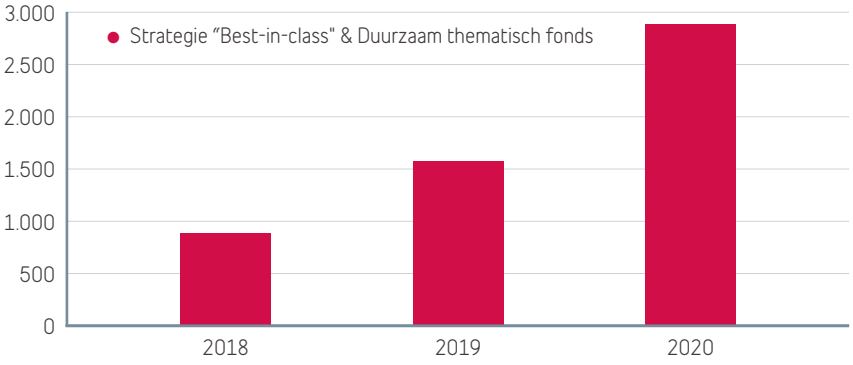
De fondsen die aan een verhoogde screening worden onderworpen, vertegenwoordigen 47,53% van de door ons aangeboden fondsen, goed voor 56,85% van het totaal van beheerde activa. Nog eens 31,56% van de aangeboden fondsen heeft op dit moment niet het Febelfin-label, maar neemt wel de wettelijke basisuitsluitingen mee in zijn screening.

Verdeling van AUM per beleggingsstrategie



Het aantal duurzame fondsen neemt gestaag toe. Tegen eind 2022 wil Belfius zijn klanten een gamma van uitsluitend duurzame fondsen aanbieden.

Volume (AUM) van het fondsenbeheer bij Belfius volgens duurzame beleggingsstrategieën – 2018-2020 (in miljoen EUR)



Vanaf 2021 zullen deze fondsen worden ingedeeld volgens de door de Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) vastgelegde classificatie. Ze zullen ook geleidelijk aan worden onderworpen aan het sectorbeleid van Belfius.

ENGAGEMENT

Klanten stimuleren om duurzaam te beleggen

4.3.7. Koolstofvoetafdruk

Sinds COP21, de Parijse klimaatconferentie van 2015, krijgt de CO_2-voetafdruk veel aandacht bij het beheer van beleggingsportefeuilles. Candriam berekent en publiceert de CO_2-voetafdruk van zijn SRI-fondsen sinds de Montreal Carbon Pledge.

Absolute koolstofvoetafdruk (1)

	2018	2019	2020
Absolute koolstofvoetafdruk van de best-in-class SRI-fondsen en duurzame thematische fondsen, gecommercialiseerd door Belfius (t CO_2 e)	20.614	78.174	105.738

(1) Alle gegevens zijn gebaseerd op berekeningen van Candriam, behalve voor 2018, dat gebaseerd is op gegevens die op verzoek van Candriam door Trucost zijn berekend.

Gewogen gemiddelde koolstofvoetafdruk(1)

	2018		2019		2020	
	Portfolio	Benchmark	Portfolio	Benchmark	Portfolio	Benchmark
Koolstofvoetafdruk van de Belfius portfolio in Candriam Best-In-Class SRI Fondsen en duurzame thematische fondsen (t CO_2 e /m EUR inkomsten van de in de fondsen opgenomen bedrijven)	118,2	229,1	99,3	210,3	63,6	95,8

(1) Alle gegevens zijn gebaseerd op berekeningen van Candriam, behalve voor 2018, dat gebaseerd is op gegevens die op verzoek van Candriam door Trucost zijn berekend.

Door de koolstofvoetafdruk te meten van de SRI-fondsen (via de best-in-class-benadering en de thematische benadering), betrekt Candriam beleggers bij de strijd tegen de opwarming van de aarde, en tegelijkertijd geeft het aan sectoren en bedrijven met een hoog broeikasgas-niveau de gelegenheid te evolueren naar een groener bedrijfsmodel.

Op dezelfde manier publiceren we de koolstofemissies van onze portefeuille van bovenvermelde fondsen die door Candriam worden beheerd en door Belfius worden gecommercialiseerd. Deze emissies bedragen in totaal 105.738 ton CO_2, dat is een stijging van de absolute emissies met 35% die grotendeels te wijten is aan de toename van het totale volume van de Best-in-Class en duurzame themafondsen (+83%) onder beheer en, in mindere mate, aan een wereldwijd waargenomen trend van een stijging van de absolute emissies op bedrijfsniveau. De gewogen gemiddelde koolstofvoetafdruk, die de omzetgroei van de portefeuillebedrijven loskoppelt van de CO_2-uitstoot, is echter met 36% gedaald, wat een positieve trend is.

Een volledige lijst van het duurzame beleggingsaanbod van Belfius is beschikbaar op onze website.

4.4. Portfolio21: duurzaam beheer van de reserves van Belfius Insurance

Zoals elke verzekeraar houdt Belfius Insurance een reserve aan om tegemoet te kunnen komen aan zijn contractuele verplichtingen tot uitbetaling van kapitalen, rentes en schadevergoedingen aan klanten. Die reserve wordt grotendeels opgebouwd met de verzekeringspremies die de klant betaalde.

Belfius Insurance belegt deze reserves volgens de principes van "Portfolio21", het project voor duurzaam beheer dat Belfius Insurance uitwerkte met Candriam en het onafhankelijk agentschap Vigeo Eiris. Het gaat om een globale beleggingsstrategie die wil bijdragen tot de duurzame ontwikkeling door op transparante wijze niet-financiële criteria toe te voegen aan het beheersproces van beleggingsportefeuilles.

4.4.1. Portfolio screening

De uitsluitingscriteria zijn hoofdzakelijk gebaseerd op de naleving van gezaghebbende internationale normen en standaarden, meer bepaald:

- De ILO (Internationale Arbeidsorganisatie): met emittenten van effecten (bedrijven of landen) die in opspraak kwamen wegens schending van de mensenrechten op de werkvloer, wordt een constructieve dialoog aangegaan om de basisrechten van de werknemer te verdedigen en de situatie op de werkvloer te verbeteren. De uitkomst van die dialoog zal bepalen of een aandeel, obligatie of investeringsfonds van die emittent (nog) zijn plaats heeft in de portefeuille.
- Het Noors pensioenfonds (Government Pension Fund of Norway): Portfolio21 hanteert de strengste normen inzake milieubescherming van het Noors Pensioenfonds, dat zich hiervoor op zijn beurt baseert op een aantal internationale milieuconventies en het UN Global Compact. Belfius Insurance neemt geen bedrijven op in portefeuille die deze milieunormen overtreden.

Bovendien is, net als voor alle andere activiteiten van Belfius, sinds 2020 ook op deze portefeuille het sectorbeleid van Belfius groep van toepassing.

4.4.2. Sterk Belgisch getint

Op 31 december 2020 bedroeg de investeringsportefeuille van Belfius Insurance (zonder gebouwen, hypotheken en cash) ongeveer 13,5 miljard EUR. Daarvan is het grootste deel (8,96 miljard EUR of 66,4%) belegd in overheidsobligaties. Het beursgenoteerde deel (aandelen en vastgoed) vertegenwoordigt 922,9 miljoen EUR of 6,83% van de portefeuille.

De beleggingsportefeuille is sterk Belgisch getint: van het totaal aan overheidsobligaties is 62,5% belegd in Belgische staatsobligaties. Ook de aandelenportefeuille is met 74,77% van het totaal vooral Belgisch georiënteerd.

4.4.3. Betrokkenheid als aandeelhouder

Dankzij Portfolio21 worden ondernemingen waarvan de handelswijze mogelijk niet strookt met de internationale standaarden en het sectorbeleid van Belfius, ook gestimuleerd om in de juiste richting te evolueren. Zo gaat Vigeo Eiris namens Belfius Insurance elk jaar een dialoog aan met 15 tot 20 ondernemingen. Op basis van deze dialoog beslist een onafhankelijk Technisch Comité over de status van de betrokken onderneming. Lees meer in het Betrokkenheidsbeleid van Belfius Insurance.

4.5. Digitale innovatie ten dienste van duurzame ontwikkeling

Belfius biedt ook innovatieve digitale oplossingen die verder gaan dan de traditionele bankverzekeringsproducten. Ze helpen de burger bij zijn inspanningen op milieu- en sociaal gebied.

- **Jane**: met dit initiatief wil Belfius de sociale uitdaging van de vergrijzing aangaan door mensen met een verminderde autonomie te helpen zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Discreet geïnstalleerde sensoren in huis, gecombineerd met een kunstmatig intelligentie-algoritme dat de gewoonten van de bejaarde "leert", maken het mogelijk familie en vrienden te waarschuwen wanneer zich ongewone gebeurtenissen voordoen.
- **The Birdhouse**: sinds 2015 is Belfius de belangrijkste partner van de start-up accelerator The Birdhouse die als doel heeft Belgische ondernemers te helpen hun ideeën om te zetten in realiteit. The Birdhouse organiseert zesmaandelijks in Gent en Antwerpen een intensief coachingstraject voor een selecte groep startende ondernemers. Gedurende een heel semester krijgen ze gratis opleiding en advies van deskundigen en succesvolle ondernemers. Elk jaar helpt dit programma bijna 30 start-ups op weg, in het bijzonder op ESG-gebied.
  Belfius financiert de kosten van het programma voor de startende ondernemingen en neemt een participatie van 3% in hun kapitaal. Belfius Insurance heeft 10 miljoen EUR investeringskapitaal ter beschikking gesteld om te investeren in de meest veelbelovende start-ups.
- **Hoplr**: sinds zijn deelname aan het programma van The Birdhouse in 2020, is Hoplr een van de partners van Belfius Insurance. Dit buurtverbindingsplatform stimuleert dialoog, uitwisseling en burgerparticipatie om slimmere, zorgzamere en duurzamere steden te creëren. In België en Nederland gebruiken al meer dan 2.000 buurten Hoplr, met een totaal van meer dan 500.000 gebruikers. Het platform kende een opmerkelijke groei door de Covid-beperkingen. Het heeft het mogelijk gemaakt talrijke solidariteitsacties op het getouw te zetten en een zekere vorm van verbondenheid in de wijken in stand te houden.

In 2020 ontving Hoplr een van de Technology Tools Awards van het European Social Network, evenals een World Summit Award in de categorie Government & Citizen Engagement en een Seal of Excellence van de Europese Commissie.

The Studio, steun aan burgers en lokale overheden bij hun duurzame aspiraties

Dit filiaal van Belfius, opgericht in 2017, bedenkt en ontwikkelt nuttige en inspirerende digitale producten voor de samenleving. Het richt zich met name op oplossingen die duurzaam gedrag en lokale consumptie aanmoedigen. The Studio biedt steden, gemeenten en intercommunales momenteel 3 producten aan voor hun burgers:

- Het digitale mobiliteitsplatform **Buck-e** is gericht op scholen en wil kinderen aanmoedigen om naar school te fietsen of te lopen. Via sensoren die op fietsen, helmen en veiligheidsjassen worden aangebracht, kan de school elke aankomst per fiets of te voet detecteren en kunnen de kinderen punten verdienen die ze kunnen omzetten in virtueel geld dat ze kunnen uitgeven bij lokale bedrijven. Dit komt niet alleen de gedragsverandering ten goede, maar ook de luchtkwaliteit en de veiligheid rond de school.
  Buck-e kwam tot stand in 2019 op initiatief van de Antwerpse gemeente Bonheiden, als resultaat van een samenwerking tussen The studio en het Belgische bedrijf Flow Pilots. In 2020 overtuigde Buck-e 4 nieuwe gemeenten, waardoor er vandaag 26 scholen in België mee zijn uitgerust.
- In oktober 2019 lanceerden The Studio en de intercommunale voor afvalbeheer MIWA de app **MIWA Mijn Afval**, om de inwoners van het Waasland aan te sporen minder afval te produceren.
- **Cirklo Light** is het resultaat van een samenwerking met de Onze Stad App en is de nieuwste aanwinst van The Studio. Via dit webplatform kunnen burgers van klantsteden cadeaubonnen kopen of ontvangen in plaatselijke winkels. Sinds de lancering in juni 2020 hebben al meer dan 50 steden en gemeenten Cirklo Light gebruikt om de lokale economie te promoten, met vouchers ter waarde van in totaal 10 miljoen EUR. Een bijzonder welkome stimulans voor de lokale economie die te kampen heeft met de gevolgen van Covid-19.

5. Leefomgeving & klimaat

Het is onze ambitie om de impact van onze activiteiten te verminderen conform de doelstellingen van het Akkoord van Parijs. Met dat doel voor ogen hebben we voor onszelf een kader bepaald door ons aan te sluiten bij de Belgische Alliantie voor Klimaatactie, de Principles for Responsible Banking (PRB) en Sustainable Insurance (PSI) van de Verenigde Naties en de Sustainable Development Goals.

Belfius is sinds 2020 CO_2-neutraal wat zijn operationele werking betreft, een belangrijke stap in het nastreven van deze emissiereductiedoelstellingen. Belfius is daarmee de eerste grootbank die van CO2logic het label CO_2 Neutral® heeft gekregen. De berekeningsmethode die door CO2logic wordt gebruikt(1), is gecertificeerd door het externe controleorganisme Vinçotte(2). Dit label bewijst dat Belfius zich blijvend inzet voor de bescherming van het klimaat.

In de praktijk beperken we onze CO_2-uitstoot zo veel mogelijk. Onze inspanningen spitsen zich niet alleen toe op onze gebouwen en hun grondstoffenverbruik (energie, water, papier, ...), maar ook op andere aspecten die uitstoot genereren, zoals de verplaatsingen van onze medewerkers.

Naast doorgedreven reductie-inspanningen compenseren we de resterende uitstoot door de financiering van drie projecten met een positieve impact op het wereldklimaat. Momenteel intensiveren we onze aanpak door samen met CO2logic een ambitieus plan van aanpak uit te werken om deze restuitstoot verder te verminderen, in lijn met het Green Deal-plan van de Europese Commissie.

Het CO_2 Neutraal-label, dat we in april 2020 kregen, dekt de CO_2-uitstoot voor het boekjaar 2019. De Belfius groep is al CO_2-neutraal voor 2019 en wil dat de komende jaren ook blijven.

> “We versterken momenteel onze aanpak van de CO_2-voetafdruk door samen met CO2logic een ambitieus plan te ontwikkelen om onze restuitstoot verder te verminderen.”

(1) Bilan Carbone.
(2) Gecertificeerd voor 3 jaar sinds 2019.

ENGAGEMENT

De transitie naar een duurzame Belgische economie en samenleving stuwen

Tegen 2025 zal Belfius zijn koolstofvoetafdruk met 20%(1) verminderen.

5.1. CO_2-voetafdruk van de groep Belfius

Onze koolstofvoetafdruk geeft, volgens de berekeningsmethode van CO2logic, de uitstoot van broeikasgassen weer die verband houdt met de operationele werking van het bedrijf. Onze CO_2-uitstoot, die grotendeels afhangt van ons verbruik van fossiele brandstoffen, daalde in 2020 (-28,5% ten opzichte van 2019) als gevolg van de onmiskenbare impact van de Covid-19-crisis en de forse toename van het telewerken, evenals van onze aanhoudende inspanningen sinds enkele jaren om de CO_2-uitstoot te verminderen.

In de tabel hieronder:

- **Scope 1** omvat de directe emissies als gevolg van verwarming met primaire energie (gas, stookolie) en brandstof (dienstvoertuigen, bedrijfswagens en auto's die deel uitmaken van de flexibele verloningsregeling). Sinds 2019 omvat het ook koelgassen van koelsystemen in gebouwen, op basis van een verondersteld jaarlijks verlies van 10%.
- **Scope 2** omvat emissies die betrekking hebben op ons elektriciteitsverbruik. Sinds 2008 wordt dat volledig gecompenseerd door Europese labels met oorsprongsgarantie van verschillende technologieën (wind on & offshore, fotovoltaïsche panelen, biomassa). Bijgevolg worden de emissies van deze rubriek geacht nul te zijn in plaats van 3.113 ton indien de elektriciteit niet van hernieuwbare oorsprong was. Niettemin houden we ook rekening met het indirecte effect van groene stroom (in verband met de productie van zonnepanelen, windturbines, enz.) in Scope 3.
- **Scope 3** betreft indirecte emissies, voornamelijk afkomstig van woon-werkverkeer (exclusief bedrijfsauto's, die in Scope 1 zijn opgenomen), papierverbruik, waterverbruik, afval en zakenreizen. Gezien de uitzonderlijke situatie als gevolg van Covid-19, hebben we in deze scope 3 ook de CO_2-emissies opgenomen die verband houden met het veralgemeend telewerken. Vanaf 2020 komen daar de indirecte emissies bij die verband houden met het productieproces van de hulpbronnen die we verbruiken: gas, stookolie, voertuigen en elektriciteit.

CO_2-uitstoot per bron (in ton CO_2)

	2018	2019	2020	Evolutie van 2019 tot 2020
SCOPE 1	**8.620,3**	**8.580,5**	**6.831,0**	**-20,4%**
Gasverbruik	3.449,1	3.158,3	2.643,6	-16,3%
Stookolie voor verwarming	81,2	63,6	67,8	6,5%
Voertuigen in bezit (poolwagens, bedrijfswagens, professionele verplaatsingen Flex)	3.990,1	4.258,6	3.019,6	-29,1%
Koelmiddelen	1.099,9	1.099,9	1.099,9	0,0%
SCOPE 2	**-**	**-**	**-**	
Elektriciteitsverbruik (market-based method)	-	-	-	
Elektriciteitsverbruik (location-based method)	3.867,3	3.663,0	3.113,4	-15,0%
SCOPE 3	**7.649,3**	**7.289,4**	**4.508,6**	**-38,1%**
Papierverbruik	991,3	776,1	665,0	-14,3%
Water	24,2	24,6	10,2	-58,5%
Afval (papier, karton, PMD, niet gesorteerd)	136,1	119,6	49,7	-58,4%
Verplaatsingen woon-werkverkeer (effect van telewerk inbegrepen)	5.679,2	5.614,9	1.773,8	-68,4%
Professionele verplaatsingen (privévoertuigen)	458,4	415,9	71,0	-82,9%
Professionele verplaatsingen (openbaar vervoer)	46,9	44,4	32,5	-26,8%
Internationale professionele verplaatsingen per trein	5,8	3,1	0,8	-74,6%
Internationale professionele verplaatsingen per vliegtuig	170,3	145,7	11,2	-92,3%
Vervoer van poststukken	79,0	79,0	67,2	-15,0%
Waardentransport	58,2	66,2	40,5	-38,8%
Indirecte emissies gerelateerd aan scope 1 & 2	-	-	1.786,6	
TOTALE UITSTOOT	**16.269,7**	**15.870,0**	**11.339,6**	**-28,5%**

(1) Gecertificeerd voor 3 jaar vanaf 2019.

Dankzij een meer aangepaste berekeningsmethode hebben we twee nieuwe CO_2-emissie-categorieën aan onze totale uitstoot toegevoegd. We zien weliswaar een daling van de directe emissies, maar tegelijk zijn we ons ten volle bewust van de impact van het telewerken op de emissies die aan Belfius als werkgever moeten worden doorgerekend. Daarom voegen we voortaan deze categorie toe om alle belangrijke emissiefactoren ten volle in rekening te brengen. Om dezelfde reden nemen we dit jaar ook de indirecte emissies op die verband houden met scope 1 en 2, aangezien de productie van energie (zelfs groene energie) een bron van CO_2-emissies kan zijn.

5.2 Minder grondstoffen verbruiken, afval vermijden

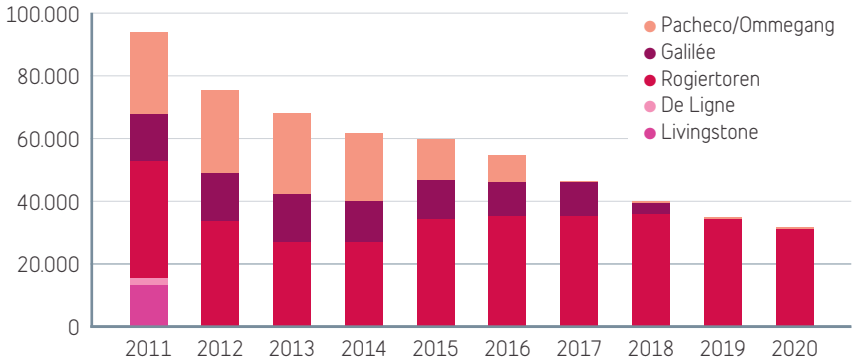
Om CO_2-neutraal te worden, zijn we, met de hulp van CO2Logic, in de eerste plaats bezig met het verminderen van ons energie- en papierverbruik, reizen en afval. Onze onafhankelijke agentschappen werken ook aan een verdere vermindering van hun CO_2-uitstoot.

5.2.1. Energiebesparing

Sinds 2011 hebben we ons primaire energieverbruik met 66% verminderd (47% in de afgelopen vijf jaar). Dit is een vermindering die we hebben bereikt dankzij de centralisatie van onze gebouwen in Brussel. Tussen 2019 en 2020 zien we een daling van 9%. Deze geringere daling dan verwacht gezien het intensieve telewerk in 2020, is te verklaren door een uniform technisch energiebeheer van ons centrale hoofdkantoor (in plaats van een verdieping-per-verdieping-beheer van elektriciteit en airco).

Hoewel Belfius louter groene stroom verbruikt, sinds 2008 gevalideerd door een label van garantie van duurzame oorsprong, streven we ernaar ons energieverbruik te verminderen. Ons lidmaatschap van Green IT (zie punt 5.4) om onze CO_2-uitstoot door onze IT-activiteiten te verminderen, is onderdeel van de maatregelen die we zullen nemen om onze ecologische impact te verminderen, bovenop de voorstellen van CO2Logic om onze doelstelling te bereiken om tegen 2025 ons energieverbruik met 20% te verminderen.

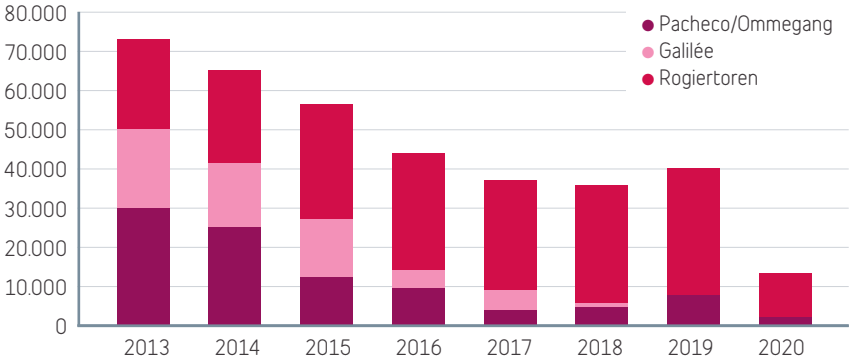
Evolutie van het primaire energieverbruik in de hoofdzetel te Brussel
(in MWhep)



5.2.2. Waterverbruik

Het waterverbruik in de hoofdkantoren daalde in vijf jaar tijd met 76% en met 67% sinds vorig jaar. Die langetermijndaling kan verklaard worden door de samenvoeging van verschillende gebouwen, de evolutie van 2020 is grotendeels toe te schrijven aan de toename van het telewerken.

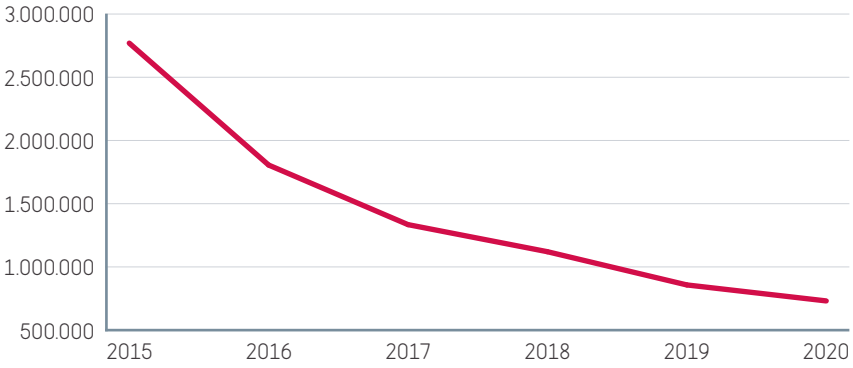
Waterverbruik in de hoofdzetel te Brussel (in m^3)



5.2.3. Steeds minder papier

Na de energiebronnen is het papier dat gebruikt wordt voor afdrukken en kopiëren - dat bijna allemaal FSC-gecertificeerd is - de belangrijkste hulpbron die Belfius verbruikt, met een massa van bijna 724 ton in 2020. Dit cijfer betekent een daling met 14,31% ten opzichte van vorig jaar.

Evolutie van het aantal geprinte A4 pagina's in de laatste 6 jaar



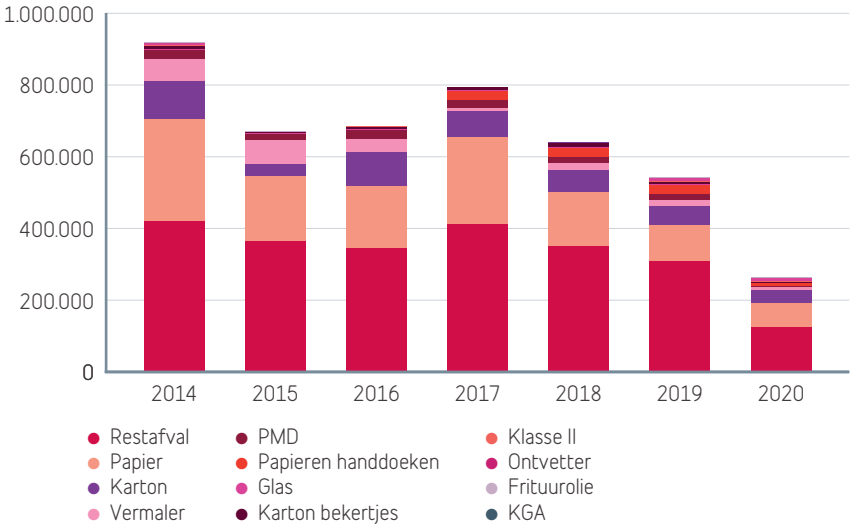
Deze daling is met name te danken aan het wijdverbreide gebruik van laptops waarover alle werknemers konden beschikken, de afschaffing van kasten en een vermindering met 30% van het aantal printers in het hoofdkantoor. De daling van het aantal printers zal zich ook doorzetten in de filialen met een vermindering van het aantal printers met naar schatting 60% in 2021.

Belfius levert ook grote inspanningen om zijn klanten aan te moedigen hun rekening-uittreksels niet langer af te drukken. En in de kantoren vermindert de digitalisering van de processen ons papierverbruik, zowel voor onze bank- als verzekeringsproducten.

5.2.4. Afval neemt gestaag af

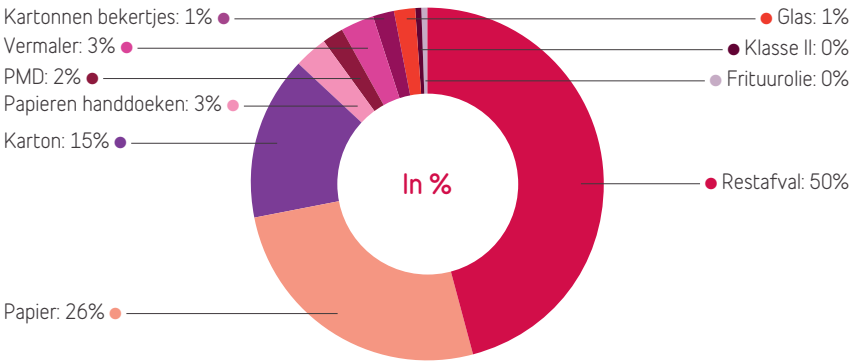
In 2020 verminderde het afval binnen de hoofdzetel met 52% ten opzichte van 2019. Een vermindering die duidelijk verband houdt met Covid-19. Alle afvalcategorieën worden beïnvloed, maar vooral PMD (-74%), kartonnen bekertjes (-73%) en papieren handdoekjes (-69%) daalden aanzienlijk. Belfius wil die tendens aanhouden om tegen 2025 het volume afval te verminderen met 50%, in vergelijking met 2019.

Afvalproductie in de hoofdzetel (in kg)



De uitdagingen voor 2025 blijven ongewijzigd: het volume te recycleren restafval (ongesorteerd) en papier verminderen, en het aandeel gerecycleerd afval (voornamelijk PMD en bekers) verhogen. Via interne campagnes worden de werknemers regelmatig gesensibiliseerd.

Onderverdeling van het afval in 2020 in de hoofdzetel



Al het vermelde afval betreft niet-gevaarlijk afval en wordt gerecycleerd, met uitzondering van het restafval, dat wordt verbrand(1).

(1) Informatie verstrekt door de afvalverwerker

5.2.5. Woon-werkmobiliteit is al langer een sterk punt

De uitzonderlijke situatie in 2020 heeft de ecologische impact van het woon-werkverkeer sterk verminderd. Tegenover 2019 is de CO_2-uitstoot met 76% verminderd dankzij het vrijwel verplichte telewerken sinds maart 2020. Met het oog op het evenwicht tussen werk en privé en om het wegverkeer en de luchtvervuiling terug te dringen, kunnen de medewerkers nu al enkele jaren 2 dagen per week telewerken. Om onze ambities op het gebied van CO_2-reductie te verwezenlijken, willen wij het gemiddelde aantal telewerkdagen per werknemer per jaar verhogen. In 2020 was telewerk de norm vanaf het begin van de Covid-19-pandemie en werkte 95% van de Belfius-medewerkers van thuis uit. Het geschatte aantal thuiswerkdagen bedroeg 148(1) (tegenover 31 in 2019 en 27 in 2018) op een maximum van 220 gewerkte dagen.

Vandaag gebruikt 77,5% van de werknemers van de Brusselse hoofdzetel het openbaar vervoer om naar het werk te gaan, en 2,5% legt het volledige traject met de fiets af. Slechts 19,6% reist alleen met de auto of de motor. Het aandeel van de auto in het totale autogebruik is in 20 jaar tijd met 64% gedaald en met 11% sinds vorig jaar. Dat is het resultaat van het ambitieuze Mobiliteitsplan dat sinds het begin van de jaren 2000 bij Belfius wordt uitgevoerd: gratis openbaar vervoer en parkeren aan het station, kilometervergoeding voor fietsers en voetgangers, voorzieningen voor fietsers en motorrijders (beveiligde parking, kleedkamers, douches), bonus voor autodelen… Dit plan ontmoedigt ook het alleengebruik van de auto, want daarvoor dienen werknemers hun parkeerkosten zelf te betalen.

Voor de Belfius groep (met inbegrip van alle filialen) in het hele land zijn de percentages van de modal split (belangrijkste gebruikte vervoerswijze) voor woon-werkverplaatsingen in 2020:

- 57,8% voor openbaar vervoer (tegen 57,5% in 2019),
- 38% voor particulier gemotoriseerd vervoer: auto, motor, carpoolen (38,4% in 2019),
- 4,2% voor actieve vervoerswijzen: wandelen of fietsen (4,1% in 2019).

ENGAGEMENT

CO_2-neutraal zijn én blijven

5.3. Offsetting en koolstofneutraliteit

Om onze resterende CO_2-uitstoot te compenseren, financieren we klimaatprojecten die gecertificeerd zijn door Gold Standard, Verified Carbon Standard, Plan Vivo of het VN-Raamverdrag inzake klimaatverandering (UNFCCC).

In 2020 compenseren we 15.870 ton CO_2 (voetafdruk berekend voor het jaar 2019) door deel te nemen aan de financiering van 3 projecten:

- **Bosbehoud in Zambia** (compensatie van meer dan 2.870 ton CO_2):
  Verouderde landbouwpraktijken, armoede en het verlies van bossen en kostbare ecosystemen bedreigen Zambia. Om de eindjes aan elkaar te knopen, moeten boeren vaak hun toevlucht nemen tot illegale stropersprakijken. Dit project traint boeren in duurzame methoden die het bos in stand houden en de broodwinning van hun gezinnen helpen verbeteren, terwijl tegelijkertijd veerkrachtige lokale gemeenschappen worden opgebouwd die zelf de beschermers van hun land zijn. Via dit project heeft Belfius 206 boeren geholpen, 1.333 hectare land beschermd en 614.784 bomen gered.
- **Drinkwater in Rwanda** (compensatie van 4.000 ton CO_2):
  De toegang tot drinkwater is in veel Rwandese regio's problematisch. Water komt vaak uit vervuilde bronnen. Alvorens het te consumeren, kookt de bevolking het met brandhout, wat leidt tot ontbossing en het vrijkomen van broeikasgassen. Het project van Belfius focust op het herstel van drinkwaterputten en vergemakkelijkt zo de toegang tot schoon water en vermindert het verbruik van brandhout. De bijdrage van Belfius heeft meer dan 5 miljoen liter water opgeleverd, 2.102 mensen geholpen en 22,4 hectare bos behouden.

(1) Voor 2018 en 2019 is dit het aantal dagen dat door elke werknemer in het registratiesysteem voor telewerken is geregistreerd. De werkelijkheid kan hiervan afwijken.

→ **Windpark in India** (compensatie van 9.000 tCO_2):
Het Indiase elektriciteitsnet is bijna volledig afhankelijk van centrales op fossiele brandstoffen. Het land is extreem afhankelijk van steenkool, wat enorme hoeveelheden CO_2 uitstoot en bijdraagt tot vervuiling en slechte luchtkwaliteit. Dit project bouwt windturbines, voorziet het elektriciteitsnet van schone, hernieuwbare energie en stimuleert de overgang naar een koolstofarmere economie. De bijdrage van Belfius vertegenwoordigt 9.179 MWh windenergie en dekt het jaarlijkse verbruik van 8.499 gezinnen.

Met het oog op een langdurige impact zal Belfius deze projecten blijven steunen, om onze resterende emissies van het jaar 2020 (11,339.6 ton CO_2) te compenseren. Voor de volgende jaren heeft Belfius de ambitie om in samenwerking met een Belgische organisatie een eigen compensatieproject op te zetten om de CO_2-uitstoot van 2021 te compenseren.

5.4. Green IT

In het kader van ons lidmaatschap van de **Green IT** Belgium Club begin 2020, maakte Green IT een eerste analyse van de ecologische voetafdruk van onze IT-systemen om te weten wat die betekenen in termen van CO_2-uitstoot, van verbruik van primaire energie, water en abiotische hulpbronnen (niet gerelateerd aan levende wezens). Onze resultaten werden vergeleken met die van 38 andere grote ondernemingen in uiteenlopende sectoren. De volledige gegevens worden momenteel gevalideerd, maar volgens de eerste resultaten boekt Belfius nu al goede resultaten op het vlak van waterverbruik en abiotische hulpbronnen en dat dankzij:

→ Het exclusieve gebruik van gerecycleerd papier voor ons drukwerk, en de recyclage van intern gebruikt papier.
→ Een relatief laag percentage IT-apparatuur (laag aantal servers per werknemer, en hoge levensverwachting. van IT-apparatuur).
→ De uitbesteding van onze datacenters aan gespecialiseerde bedrijven die werken op hydro-elektrische energie, een energiebron die weinig water verbruikt en weinig broeikasgassen genereert.

De analyse die Green IT in 2020 uitvoerde, leidde ook tot de beslissing een specifieke governance in te stellen om de ecologische voetafdruk van onze IT-systemen te blijven verkleinen, met een strategie die afgestemd is op de algemene ESG-strategie van Belfius. De eerste initiatieven zullen gericht zijn op een meer verantwoorde aankoop en gebruik van IT-apparatuur. Vanaf 2021 zullen we:

→ Sociale en milieuclausules toevoegen aan aanbestedingen voor apparatuur en diensten.
→ Toezicht houden op het einde van de levensduur van deze apparatuur - de voorkeur zal worden gegeven aan leveranciers die de apparatuur een tweede leven geven.
→ Alle betrokken afdelingen (aankopers, Building Management, IT, MVO, enz.) bewustmaken van goede praktijken voor een duurzamere IT.

Een andere nieuwigheid is dat Belfius lid is van het **Belgisch Instituut voor Duurzame IT (ISIT-BE)** sinds de oprichting ervan in oktober 2020. Deze Belgische denk- en doetank is geïnspireerd op het Franse Institut Numérique Responsable (INR). Haar ambitie: in een tijd van digitale transformatie, bedrijven, organisaties en individuen samenbrengen en hen helpen de ecologische en sociale voetafdruk van hun IT-systemen te verkleinen.

In 2021 zullen wij het ISIT-BE-handvest ondertekenen, waarmee wij ons ertoe verbinden te evolueren naar een duurzaam IT-systeem. Het gaat er niet alleen om de milieu-impact te verminderen, maar ook om toegankelijke en inclusieve digitale diensten te ontwikkelen, nieuwe gedragspatronen en nieuwe waarden aanmoedigen dankzij de digitale technologie, ethische en verantwoorde digitale praktijken handhaven met transparante, meetbare en leesbare technologieën en diensten.

6. Mens & maatschappij

6.1. Duurzame samenwerking met de samenleving

Belfius heeft een sterke traditie in het ondersteunen van sociale projecten. Maatschappelijk engagement zit in ons DNA en is de kern van onze strategie. De medewerkers van Belfius zetten zich jaarlijks actief in voor verschillende goede doelen en andere initiatieven.

In lijn met onze strategie kiezen we voor betekenisvolle Belgische langetermijnpartnerships met organisaties die zich inzetten voor zij die minder kansen hebben gekregen.

Evolutie cijfers Rode Neuzen Dag

(in EUR)	2018	2019	2020
Opbrengst Rode Neuzen Dag	4.269.073	4.315.197	N/A

Evolutie cijfers Viva For Life

(in EUR)	2018	2019	2020
Bedrag Belfius[1]	385.252	461.137	623.345
Totaal opbrengst[1] Viva For Life	4.929.220	5.658.352	7.061.534

(1) Het "Bedrag Belfius" is het bedrag dat Belfius inzamelde via zijn acties terwijl de totaalopbrengst de opbrengst is die Viva For Life ophaalde in heel Wallonië en Brussel.

6.1.1. Projecten voor het goede doel

Rode Neuzen Dag

Samen met VTM, Qmusic en Het Laatste Nieuws steunt Belfius al van bij het begin Rode Neuzen Dag. Ook in 2020 stelde de actie zich tot doel alle jongeren in Vlaanderen mentaal, fysiek en sociaal weerbaarder te maken. Meer dan ooit actueel en cruciaal in deze Covid-tijden waarin jongeren het zeer zwaar te verduren krijgen. Door Covid-19 focuste de actie zich niet op het inzamelen van geld, maar zette ze voluit in op sensibilisering. Zo kregen bijna 60.000 jongeren online weerbaarheidstraining en breidde het aantal OverKop-huizen (waar jongeren terecht kunnen voor laagdrempelige hulp) uit van 5 naar 16.

Viva for Life

Belfius steunt Viva for Life (een initiatief van RTBF, in samenwerking met Cap 48) al sinds 2014 en is sinds 2016 hoofdsponsor. Viva for Life zet zich in voor de strijd tegen kinderarmoede, waar 1 kind op 4 in Wallonië en bijna 1 op 2 in Brussel slachtoffer van is. Alle giften en winsten van dit initiatief worden beheerd door Cap 48, dat ook instaat voor de selectie van de tientallen verenigingen die ondersteund worden (met de in 2019 ingezamelde fondsen werden in 2020 136 instellingen ondersteund). Ondanks het feit dat het Viva for Life-concept fors wijzigde door Covid-19, bracht de editie van 2020 toch het zeer hoge bedrag van 7.061.534 EUR op, waarvan 623.345 EUR werd ingebracht via Belfius.

Special Olympics

Via ons partnership met Special Olympics Belgium (sinds 2014) ondersteunen we mensen met een verstandelijke beperking en stimuleren we hun integratie in de Belgische samenleving via sport. Ondanks Covid-19 vonden de Special Olympics ook in 2020 plaats, zij het virtueel en met een recorddeelname van 11.000 atleten.

6.1.2. Filantropie-programma

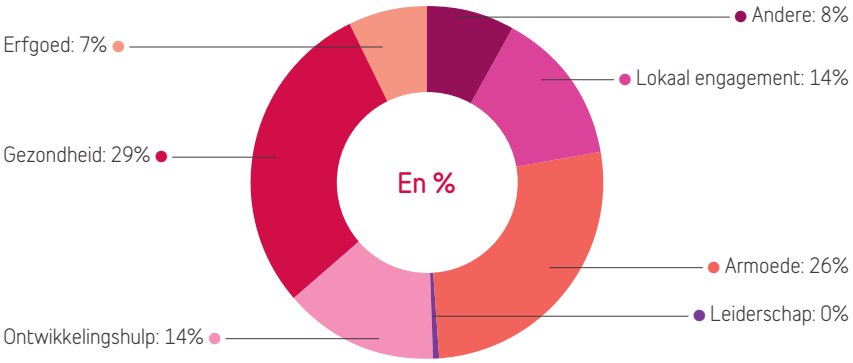
Helpen via Wealth-aanbod

Met zijn filantropieprogramma biedt Belfius de klant een specifiek kader om een goed doel op te nemen als vast onderdeel van zijn vermogensbeheer of -planning. Belfius beantwoordt zo aan de vraag van klanten die op een gestructureerde manier bepaalde verenigingen willen steunen of maatschappelijke problemen willen bestrijden. Via dit programma ondersteunt Belfius zijn cliënten bij de oprichting van een eigen fonds op naam binnen een bestaande structuur: stichting van openbaar nut, universiteit, enz.

Tot op heden werden meer dan 1.615 fondsen opgericht. In 2020 waren er 197 fondsen operationeel en werd meer dan 4 miljoen EUR uit de nalatenschap van Belgische burgers aan liefdadigheidsinstellingen overgemaakt.

De door de klanten gekozen thema's bestrijken een brede waaier: gezondheid, armoede, ontwikkelingshulp, lokale betrokkenheid, behoud van het erfgoed, enz.

Verdeling per thema van de fondsen met filantropisch doel in 2020



Bijdragen via de Toekomstfondsen

Zoals uitgelegd in rubriek 4.3.1 beleggen deze fondsen in entiteiten die oplossingen/producten aanbieden gericht op het aanpakken van een maatschappelijk en/of milieu-probleem. Belfius voegt daar nog een dimensie aan toe door goede doelen financieel te ondersteunen via partnerships met lokale entiteiten, liefdadigheidsinstellingen of gelijkaardige initiatieven. Voor het jaar 2020 bedroeg dit:

- Belfius Equities Cure 476.182 EUR voor de Stichting tegen Kanker
- Belfius Equities Climate: 48.145 EUR, het equivalent van 13.236 ton CO_2
- Belfius Equities Wo=Men: 97.000 EUR aan Boost
- Belfius Equities Be=Long: 121.000 EUR aan Tubbe.

6.1.3. Inclusie en gelijke kansen

Sociale producten

Om OCMW's te helpen bij hun opdracht, werkte Belfius samen met hen een reeks specifieke bankproducten uit om de toegang tot de basisdienstverlening voor personen in probleemsituaties te vergemakkelijken. Deze mensen zijn niet altijd in staat om op eigen kracht aansluiting te vinden bij het bancair systeem. Belfius nam die producten ook op in de Electronic Banking-toepassing BelfiusWeb, die de OCMW's gebruiken om hun beheer te vergemakkelijken. Geen enkele andere Europese bank biedt die dienstverlening aan. In totaal heeft Belfius ongeveer 180.000 sociale producten en 85.000 kaarten verstrekt. Een overzicht van ons aanbod Sociale Producten vindt u op onze website.

ENGAGEMENT

Gelijke kansen creëren en ons maatschappelijk engageren, daar gaan we voor

École 19

Eind 2020 verlengde Belfius zijn samenwerking met École 19 tot en met 2023. École 19 is een zeer innovatieve school waar jongeren van 18 tot 30 jaar, zelfs als ze geen diploma hebben, zich kunnen scholen in informaticacodering. In 2020 verhuisde de school van Ukkel naar het centrum van Brussel om beter bereikbaar te zijn met het openbaar vervoer. De school zette ook haar diversificatiebeleid voort om een breder vrouwelijk publiek en meer Nederlandstalige studenten aan te trekken. In 2020 liepen 4 studenten van École stage bij Belfius en werden er 2 aangeworven.

6.1.4. Belfius Art Collection

Al een decennium lang deelt Belfius zijn passie voor kunst met het publiek. Elk jaar tonen we in de Belfius Art Gallery op de 32ste verdieping van de Belfius Toren, onze Brusselse zetel, een selectie van een 60-tal kunstwerken uit onze collectie, opgebouwd rond een bepaald thema. De Belfius Art Collection bestaat uit 4.300 werken en is daarmee de grootste privéverzameling van Belgische kunst.

Om ook in Covid-19-tijden zoveel mogelijk mensen te laten genieten van dit artistieke erfgoed, organiseren we via onze website virtuele rondleidingen van verschillende tentoonstellingen. Op die manier genoten in 2020 heel wat bezoekers van een virtueel bezoek aan de Belfius Art Gallery. Via onze Facebook- en Instagram-pagina's zetten we dan weer stukken in de kijker en geven we het publiek een blik achter de schermen.

Onze steun aan Belgische kunst vertaalt zich ook in het uitlenen van kunstwerken uit de collectie aan musea in België en de buurlanden en, in een moeilijk 2020 meer dan ooit, de aankoop van werken van jong Belgisch talent.

ENGAGEMENT

Als werkgever het voorbeeld geven

6.2. Onze medewerkers

Onze verantwoordelijkheid opnemen binnen de samenleving, relevant en inspirerend zijn voor de Belgische samenleving, begint intern. Als werkgever biedt Belfius zijn medewerkers, ongeacht hun leeftijd of functie:

- → Werkgelegenheid en vooruitzichten op lange termijn, dankzij talrijke, continue leer- en opleidingsmogelijkheden, actief loopbaanbeheer en een alert change management.
- → Zinvol werk dankzij een 'purpose' en sterke waarden, die worden uitgedragen door leidinggevenden die daarvoor zijn opgeleid, gesteund en gewaardeerd.

6.2.1. Levenslang leren

In een tijd waarin technologie en manier van werken in sneltempo veranderen, vereist werken in een bankverzekeringsgroep voortdurend nieuwe vaardigheden en kennis. De Covid-crisis versnelt dit proces nog.

Om de inzetbaarheid van zijn medewerkers te garanderen en te bevorderen, biedt Belfius hen een uitgebreid opleidingsprogramma aan via het portaal "Mijn Ontwikkeling". In 2020 werd dit portaal uitgebreid met Share&Learn, een intern platform voor het delen van informatieve of inspirerende inhoud. Enkele maanden na de lancering telt het al 450 video's of documenten, met name over samenwerken op afstand en efficiënt telewerken.

Belfius steunt ook een reeks vormingsinitiatieven georganiseerd door en voor de medewerkers. In deze Train Your Colleagues-sessies delen medewerkers specifieke expertise met hun collega's, bv. digitale (Digital Speed Dating) of taalkundige kennis (Linguistic Lunches). Deze opleidingen door en voor collega's gaan soms verder dan de harde en zachte vaardigheden die bij een bank-verzekeraar horen. Zo bood een tiental medewerkers eind 2020 aan om, ten voordele van Viva for Life, hun ervaring te delen rond diverse thema's van duurzame ontwikkeling: diversiteit, kringloopeconomie, afvalvermindering, vrijwilligerswerk, enz.

6.2.2. Een loopbaanbeleid op lange termijn

Het nieuwe loopbaanbeleid dat Belfius Bank in 2019t invoerde, steunt op twee pijlers. Enerzijds een reflectie-instrument in de vorm van een persoonlijke online vragenlijst, waarmee werknemers zichzelf de juiste vragen kunnen stellen om alle aspecten van hun loopbaan te beheren. Anderzijds heeft elke werknemer de mogelijkheid om zijn of haar manager om de 12 tot 18 maanden uit te nodigen voor een loopbaangesprek om zijn of haar toekomstplannen te bespreken.

Ondanks de Covid-19 context gaven 735 werknemers aan dat ze klaar waren voor hun loopbaangesprek, of dat ze er daadwerkelijk een hadden gehad. De eerste feedback op de vragenlijst was zeer positief. Een meer interactieve tool wordt voorbereid voor begin 2021, parallel met het herontwerp van het portaal "Mijn ontwikkeling".

6.2.3. Veel aandacht voor welzijn, vooral in tijden van pandemie

Welzijn aanpakken op een gestructureerde manier

Belfius pakt het welzijn van zijn medewerkers al enkele jaren op een gestructureerde manier aan. Een "wellbeing tool" maakt het mogelijk om het weerbaarheidsniveau en de risicofactoren te identificeren, zowel op collectieve als individuele basis, zodat gerichte maatregelen kunnen worden genomen.

Op individueel niveau krijgen medewerkers een vertrouwelijk rapport met concrete actiepunten. Zij kunnen intern rekenen op steun door het psychosociaal team, maar ook extern via het Employee Assistance Program (EAP), (zie ook het HR-hoofdstuk van dit verslag).

Analyse van deze collectieve en geanonimiseerde gegevens, maar ook van de afwezigheidsperiodes en arbeidsongevallen, van nabij opgevolgd door het Comité voor Bescherming en Preventie op het Werk (CPPT), laat ook toe om gepaste maatregelen te nemen. In 2020 waren er 15 arbeidsongevallen en 19 ongevallen op weg van en naar het werk, met een totaal van 69 afwezigheidsdagen tot gevolg.

Tevredenheid en engagement van de medewerkers

We meten jaarlijks de tevredenheid en het engagement van onze medewerkers via de Engagementsbarometer. Ondanks de Covid-19 -crisis zijn de resultaten voor 2020 uitstekend. De cijfers zijn niet alleen hoog, maar gaan ook in stijgende lijn, zowel op het vlak van de tevredenheid als van het engagement van het personeel. Op groepsniveau (Belfius Bank en Belfius Insurance) toont de enquête een engagement van 90% (tegenover 84% in 2019) en een tevredenheid van 96% (tegenover 91% in 2019).

Verbonden blijven tijdens de Covid-periode

Zinvol werk hangt ook af van de kwaliteit van de contacten en de samenwerking - iets wat door de langdurige periode van telewerken, die in maart 2020 begon, dreigde aangetast te worden. Door de invoering van een innovatieve werkomgeving voor een optimaal evenwicht tussen werk en privéleven (het BeWoW-project) in 2017 was telewerken voor de meerderheid van de werknemers al een gewoonte. De restricties van het 100% telewerken leverde dan ook geen noemenswaardige organisatorische problemen op. Toch heeft een reeks initiatieven het individuele welzijn helpen vrijwaren en de samenwerking vergemakkelijkt:

- "Hoe gaat het met u?"-enquête, die tussen maart en oktober 2020 zes keer is gehouden, met een massale deelname (gemiddeld 64% van de medewerkers). Op die manier droegen de werknemers zelf bij tot een verfijning van de hen aangeboden ondersteuning. De resultaten werden ook systematisch gedeeld met de sociale partners.
- Tips en tricks voor telewerken op het intranet: hoe organiseer je je dag, behoud je je energie, hou je contact, enz..
- Reorganisatie van de trainingen zodat ze op afstand kunnen doorgaan.

We streven bij onze medewerkers naar een gemiddelde betrokkenheidsscore van meer dan 90%

- Yoga-, zumba-, bodytraining-, mindfulness- of lachyoga-sessies via Skype, gegeven door collega's die hierin thuis zijn, om de onbeschikbaarheid van de fitnesszaal in de Brusselse hoofdzetel op te vangen. Tussen april en december werden er meer dan 200 sessies gegeven goed voor meer dan 2.000 deelnames van 323 verschillende medewerkers.
- Maar ook: virtueel bezoek aan de Belfius Art Gallery, virtueel applaus voor de Belfius-teams, videomontage van de toejuichingen en wensen van medewerkers aan hun collega's...

6.2.4. Leiderschap

Leiders spelen een cruciale rol om iedereen achter dezelfde visie te scharen, zin en inspiratie over te brengen, veranderingen te begeleiden en waarden binnen teams voelbaar te maken. Bovenop de trainingen in "Mijn Ontwikkeling", zijn er voortdurend initiatieven om leidinggevenden te helpen zich verder te ontwikkelen en de wendbaarheid van hun teams te versterken.

In 2020, met de veralgemening van het telewerken, kregen leidinggevenden ondersteuning die vooral gericht was op het op afstand aansturen van hun teams, en kregen ze training en specifieke tools om de samenwerking tussen teams op afstand te optimaliseren.

Het LeaderShift-project, dat in 2018 van start ging, eindigde begin 2020. In totaal 600 leidinggevenden beleefden, in kleine groepen, deze vijfdaagse immersieve ervaring, waarbij bedrijfsbezoeken, conferenties, intensieve opleidingssessies, intervisie en netwerken elkaar afwisselden. Doel: de mindset, instrumenten en attitudes integreren die nodig zijn om de vele uitdagingen en veranderingen die Belfius nog te wachten staan, te begeleiden en erop te anticiperen.

6.2.5. Duurzaamheidsgerelateerde criteria in de verloning van het management

Belfius moedigt een "duurzame" koers van leidinggevenden ook aan via hun variabele beloning. Een derde daarvan is afhankelijk van kwalitatieve doelstellingen die verband houden met de maatschappelijke verantwoordelijkheid van Belfius: een klantentevredenheid van meer dan 95%, bewezen leiderschapskwaliteiten en een hoge mate van betrokkenheid van de werknemers. Vanaf 2021 worden aan deze doelstellingen nieuwe ESG-criteria toegevoegd, om ESG-overwegingen nog beter in te bedden in beleidsbeslissingen.

6.2.6. Hefbomen voor cultuurverandering

Onze rol als maatschappelijk verantwoordelijke werkgever en bank-verzekeraar vereist een houding die Fair, Authentiek, Klantgericht en Ondernemend is - FACE, de 4 waarden van Belfius (zie rubriek 2.1). Na de lancering van deze waarden in 2019, bekijken we momenteel hoe we ze heel concreet kunnen maken in alles wat we bij Belfius doen - om ze deel te laten uitmaken van onze cultuur. Verschillende in 2020 georganiseerde workshops hebben geleid tot twee hefbomen voor culturele verandering, die in 2021 zullen worden toegepast.

6.2.7. Een actief diversiteitsbeleid

Werken aan gelijke kansen in de Belgische samenleving begint met een diversiteitsvriendelijk HR-beleid. Hoe inclusiever ons beleid, hoe beter onze onderneming de realiteit weerspiegelt van een steeds diverser wordende samenleving, en hoe beter ze in staat zal zijn om aan de verwachtingen te voldoen qua producten en diensten. Hiervoor zijn sinds 2015 een Diversiteitsmanager en een stuurgroep Diversiteit specifiek verantwoordelijk.

Genderdiversiteit

Belfius groep werkt gestaag aan een beter genderevenwicht op alle niveaus van de organisatie. Vandaag vertegenwoordigen vrouwen 35,4% van het management en 33,8% van het hogere kader (tegenover respectievelijk 32,2% en 33,1% vorig jaar). Ons volgend doel is 44% in totaal tegen 2025.

Tegen 2025 zullen vrouwen minstens 44% vertegenwoordigen op alle niveaus van de organisatie

We blijven actief deelnemen aan het initiatief "Women In Finance" om het gender-evenwicht in de financiële sector te verbeteren. Door in 2019 het Financial Sector Diversity Charter te ondertekenen, verbinden wij ons ertoe een reeks diversiteitsdoel-stellingen na te streven, die openbaar te maken en er jaarlijks verslag over uit te brengen. De resultaten worden gepubliceerd op de website van het ministerie van Financiën.

Ook een gelijke verloning van mannen en vrouwen is voor Belfius vanzelfsprekend. Vandaag is het bezoldigingsbeleid van Belfius genderneutraal en niet-discriminerend. Om de twee jaar wordt een analyse uitgevoerd om een eventuele loonkloof tussen mannen en vrouwen te meten. Deze analyse wordt voorgelegd aan de sociale partners (Ondernemingsraad), de eerstvolgende is gepland voor 2021.

Daarnaast staat het volgende op het programma:

- Een herziening van het bezoldigingsbeleid is gepland voor het derde kwartaal van 2021. Er zal een passage over gelijke verloning en kansen voor mannen en vrouwen worden in opgenomen. Daarmee willen we het belang dat Belfius hieraan hecht extra onderstrepen.
- Aan het begin van het jaarlijkse evaluatietraject zullen er specifieke richtlijnen over gendergelijkheid worden meegegeven aan de teamleiders bij het bepalen van loonsverhogingen en variabele verloning.
- Voor het Senior Management (DC, SE & KE) zal het Remuneratiecomité (op directie-niveau) erop toezien dat de toegekende bedragen niet discriminerend zijn wat het geslacht betreft.

In 2020 hebben 122 mannen en 188 vrouwen ouderschapsverlof of "Covid-19"-ouderschapsverlof genomen, op een totaal van 799 mannen en 684 vrouwen die er recht op hadden (tegenover respectievelijk 84 en 116 in 2019). Van de 310 personen die in 2020 ouderschapsverlof hebben opgenomen, werken er slechts 3 niet meer bij Belfius.

- De werkhervattingsgraad, dat is de mate waarin de ouders effectief terug aan het werk gaan na het ouderschapsverlof, bedraagt in 2020 99,03%.
- De retentiegraad na 12 maanden voor ouders die in 2019 ouderschapsverlof op-namen, bedraagt 100%.

Diversiteit van generaties

Er lopen diverse initiatieven om functie-overschrijdende samenwerking aan te moedigen, zodat jongere werknemers zich ten volle kunnen ontplooien.

- Het tweedaagse **Bridge Builders**-seminar heeft tot doel een andere werkomgeving te ontdekken, het eigen netwerk te ontwikkelen en vooral bruggen te slaan. Dat gebeurt zowel tussen generaties, om jonge en meer ervaren medewerkers te laten samenwerken rond specifieke thema's, als tussen Belfius en de buitenwereld door samen te werken met organisaties uit de sociale sector in Brussel. Slechts één van de twee jaarlijkse edities kon in 2020 in zijn gebruikelijke vorm plaatsvinden. De tweede vond virtueel plaats en was een groot succes volgens de ongeveer 40 deelnemers.
- De **Belfius Young Community (BYC)** brengt werknemers jonger dan 36 jaar samen om hen te begeleiden in de eerste jaren van hun loopbaan. Via diverse activiteiten draagt de BYC bij tot de verbreding van de rol van jonge medewerkers, zodat ze hun stempel kunnen drukken op de bedrijfscultuur van Belfius. Naast fun, netwerking en maatschappelijk engagement draagt de BYC ook bij tot innovatie door geregeld de resultaten van zijn werkzaamheden aan de directie te presenteren. Elk jaar or-ganiseert de BYC ook een ontmoeting met de leden van het Directiecomité van Belfius Bank en Verzekeringen.

Uiteenlopende profielen

We zijn ervan overtuigd dat teams samengesteld uit medewerkers met verschillende persoonlijkheden, talenten en achtergronden succesvoller zijn. Innovatie, versneld door veranderingen in technologie en gedrag, vereist een brede waaier aan vaardigheden.

Meer details over gerekruteerde profielen en HR-onderwerpen vindt u in het hoofdstuk Human Resources van dit rapport.

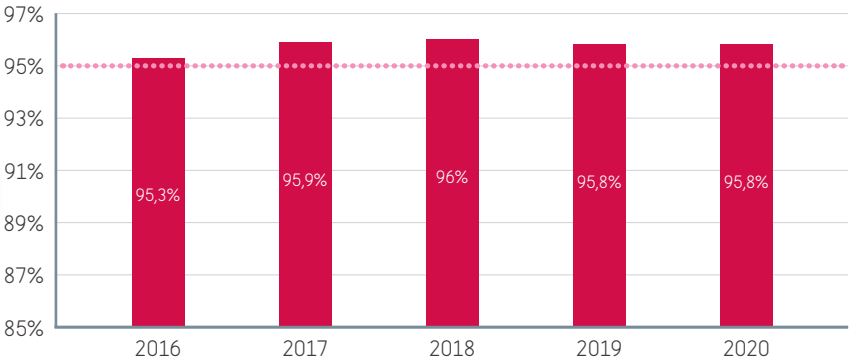
6.3. Zorgen voor onze klanten

Ons maatschappelijk engagement maakt deel uit van onze "purpose". Zoals eerder vermeld, helpen onze vier waarden ons om dit dagelijks waar te maken: authenticiteit, bereidheid om te doen wat fair is, ondernemingszin en, last but not least, klantgerichtheid. Een hechte relatie met onze cliënten opbouwen, rekening houden met hun mening en aan hun verwachtingen voldoen is even belangrijk als het optimaliseren van operationele diensten of financiële prestaties.

6.3.1. Meer dan 95% tevreden klanten, al meer dan 5 jaar

Belfius Bank hecht veel belang aan de klantentevredenheid, en meet die regelmatig. In 2020 stuurde Belfius een tevredenheidsenquête naar 512 391 particuliere klanten (RCB). De 70.653 deelnemers gaven een gemiddelde score van 95,7%, voor het tweede jaar op rij een toename van de tevredenheid. Dezelfde oefening aan de kant van de Public, Social & Corporate (PCB) klanten leverde 597 antwoorden op van de 5.404 bevraagde klanten, en een score van 95,9%. Algemeen behaalde Belfius Bank voor 2020 een tevredenheidsscore van 95,8%(1). Daarmee werd voor het vijfde opeenvolgende jaar het objectief van 95% tevreden klanten overtroffen.

Evolutie klantentevredenheid: Belfius Bank globaal



6.3.2. De verwachtingen overtreffen

Naast kwaliteitsproducten en -diensten binnen onze kernactiviteiten blijven we oplossingen "beyond banking" ontwikkelen in onze expertisedomeinen. Meer hierover in rubriek 4.5. Gaandeweg krijgt een echt digitaal ecosysteem vorm, met kwaliteitsproducten en -diensten die het leven van onze klanten leven vergemakkelijken op het vlak van wonen, mobiliteit en telecom. Zo bevat onze Belfius Pop-Up multifunctionele app nu 8 verschillende diensten die het bv. gemakkelijker maken om alternatieve vervoermiddelen te gebruiken, pensioensparen te beheren of dienstencheques direct in de app te kopen.

Drie van deze acht diensten zagen in 2020 het levenslicht:

- → Directe toegang tot Monizze maaltijdcheques, eco-bonnen en cadeaubonnen.
- → Makkelijk parkeren in de stad met 4411 (Be-Mobile).
- → Een woning zoeken of verkopen op Immovlan.

(1) De weging is 2/3 voor RCB en 1/3 voor PCB.

Meer dan 215.000 klanten hebben een abonnement op ten minste één van deze diensten. En meer dan 60.000 van hen gebruiken er minstens één op regelmatige basis. Van deze klanten vindt meer dan 90% ons voorstel (zeer) interessant, en meer dan 80% zou deze diensten aanbevelen. In 2020 zal Belfius Pop-Up dus meer dan 440.000 transacties tellen, ondanks de groeivertraging door Covid-19.

Ook nieuwe partnerships zorgen voor een voortdurende uitbreiding van ons dienstenaanbod. In 2020 gingen we drie nieuwe strategische partnerschappen aan:

- **Skipr**, met zijn innovatieve "mobility as a service" (MaaS) oplossing voor bedrijven die multimodale mobiliteit willen vergemakkelijken.
- **Proximus**, met wie we een gezamenlijk aanbod ontwikkelen, waaronder een neobank die in 2021 onder de naam Banx zal verschijnen.
- **Immovlan**, dat onze expertise aanvult om onze klanten in elk stadium van hun vastgoedprojecten te ondersteunen.

6.3.3. Data Privacy

Zoals vermeld in onze 10 engagementen, zal Belfius nooit persoonlijke gegevens van zijn klanten aan derden verkopen, en zal het altijd werken met de uitdrukkelijke toestemming van de klant indien gegevens moeten worden uitgewisseld voor een betere klantenservice.

Vertrouwelijkheid van gegevens

Bij Belfius zijn respect voor de persoonlijke levenssfeer en bescherming van persoonsgegevens fundamenteel. Ze staan in het Belfius Privacybeleid en worden intern vertaald in een regelmatig bijgewerkt privacybeleid en richtlijnen.

Bij elke nieuwe benadering van klanten - of het nu gaat om het aanbieden van producten, diensten, digitale hulpmiddelen of informatie - wordt vooraf een GDPR-analyse uitgevoerd (Algemene Verordening Gegevensbescherming, 2018).

Verschillende actoren werken samen om ervoor te zorgen dat onze processen in overeenstemming zijn met de GDPR: de Data Protection Officer (DPO), de Chief Information Security Officer (CISO), de Digital Security Officer (DSO), de afdeling Niet-Financiële Risico's (NFR), de juridische afdeling en de afdeling Compliance. Bovendien is er in elke afdeling een netwerk van privacy correspondenten om de werknemers te ondersteunen en te adviseren in GDPR-zaken. Ze worden ook bewust gemaakt van het thema privacybescherming via verplichte e-learnings (die eind 2020 door 94,22% van de werknemers gevolgd werden) en via regelmatige communicatie (gedetailleerd dossier op intranet en regelmatige berichten, gericht aan alle werknemers of in het kader van specifieke projecten).

GDPR-rechten en gegevensinbreuken

De GDPR garandeert klanten een reeks rechten, waaronder toegang tot hun persoonsgegevens. Onze digitale kanalen maken het hen gemakkelijk om deze rechten uit te oefenen, zoals blijkt uit de 13.285 stappen die klanten in 2020 hebben gezet. In elk geval werd binnen de wettelijke termijn van een maand een antwoord gegeven. 98,8% van de verzoeken (13.126) betrof het recht op toegang tot persoonsgegevens. Meer dan 99,5% daarvan ging via onze digitale kanalen, en werd de volgende werkdag verwerkt. Dit bevestigt dat Belfius zijn klanten volledige transparantie kan bieden over de opgeslagen persoonlijke gegevens.

Het beheer en de behandeling van gegevensinbreuken worden beschreven in een apart privacybeleid. In 2020 werden geen belangrijke gegevensinbreuken vastgesteld. Slechts 8 kleine feiten werden aan de Gegevensbeschermingsautoriteit (DPA) gemeld (tegenover 3 in 2019): voor elk geval zorgden we voor een snelle reactie en namen we passende maatregelen.

ENGAGEMENT

Privacy en gegevensbescherming van onze klanten staat boven alles

6.3.4. Cyberbeveiliging: bescherming tegen computerrisico's

De digitalisering van het banklandschap gaat gepaard met steeds veranderende cyberrisico's. Voor Belfius is het essentieel om de informatie die het bewaart, en vooral die van zijn klanten, te beschermen. Daarom streven we ernaar hoge kwaliteit te garanderen op vlak van IT-beveiliging.

In 2019 heeft de Europese Richtlijn PSD2 ("Richtlijn Betalingsdiensten") de mogelijkheden voor consumenten en bancaire en niet-bancaire instellingen, op het gebied van online en mobiele betalingen, aanzienlijk uitgebreid. Er bestaan verschillende technieken op de markt om derden toegang te verlenen tot rekeninginformatie en zo betalingsinstructies mogelijk te maken vanaf interfaces van derde-betalingsaanbieders. Reverse engineering is een van die technieken, die echter aanzienlijke risico's inhoudt op het vlak van cyberveiligheid, fraude en gegevensbescherming. Daarom blijft Belfius bij zijn oorspronkelijke standpunt om alle toegang via reverse engineering-technieken te blokkeren.

Om de informatiebeveiliging binnen Belfius te garanderen, zorgt de Information Security steering (ISS), geleid door de Chief Information Security Officer (CISO) en voorgezeten door de Chief Risk Officer, voor een goed beheerde en gecoördineerde informatiebeveiligingsstrategie. Die bestaat uit een adequaat systeem van "preventie", "detectie", "bescherming" en "reactie", in overeenstemming met de wettelijke voorschriften voor informatiebeveiliging. Grote beveiligingsprojecten zijn voorzien in een tweejarig beveiligingsdraaiboek.

Verplichte cyberveiligheidsopleidingen werden door 100% van de Belfius-medewerkers gevolgd. Om de 2 jaar vinden beveiligingsaudits plaats om de maturiteit van de beveiligingsprocessen en -controles te beoordelen.

Meer details over het cyberveiligheids- en gegevensbeschermingsbeleid vindt u in het Belfius Risk Report 2020.

6.3.5. De gedragscodes respecteren

Naast het interne beleid houdt Belfius zich aan gedragscodes uitgevaardigd door verschillende organisaties zoals:

- **Febelfin**: door zich aan te sluiten bij de gedragscode van de Belgische federatie van de financiële sector, verbindt Belfius zich ertoe trouw te blijven aan de waarden van de sector in zijn dagelijkse omgang met klanten.
- **BeCommerce**: de gedragscode van de federatie van Belgische ondernemingen die actief zijn in e-commerce wil de consument in staat stellen op een betrouwbare en veilige manier online aankopen te doen.
- **Assuralia**: Belfius Insurance houdt zich aan de voorgestelde gedragscode van de federatie van verzekeringsmaatschappijen voor een snelle en kwaliteitsvolle schadebehandeling.

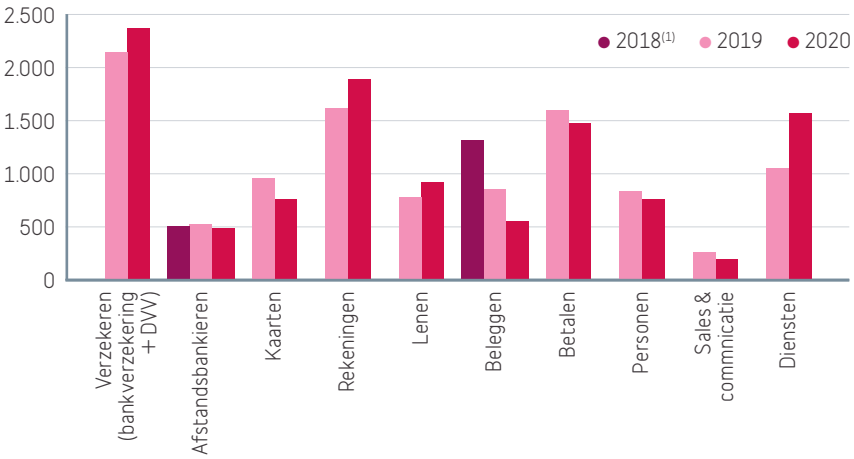
6.3.6. Luisteren naar onze klanten: klachtenbehandeling

Belfius besteedt veel aandacht aan de klachten aan haar adres. Elke klacht wordt geanalyseerd en in samenwerking met de verschillende entiteiten van de onderneming wordt een oplossing geboden. Dat gebeurt volgens een stappenplan, dat onpartijdigheid garandeert.

Klachten per klantsegment

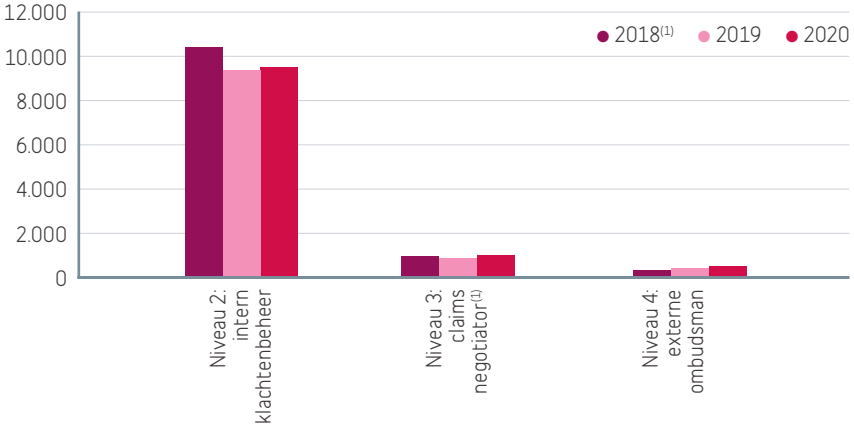
Aan de kant van **Retail & Commercial Banking** (RCB) betekenen de 10.980 klachten die in 2020 behandeld werden een toename van 4% ten opzichte van 2019. Onze teams voor klachtenbeheer draaiden op volle toeren om snel te kunnen reageren op klachten die vooral te maken hadden met de gezondheidssituatie.

Afgehandelde aantal klachten per topic (RCB)



(1) De cijfers voor 2018 zijn niet beschikbaar als gevolg van een wijziging van de domeinnamen sinds 2019.

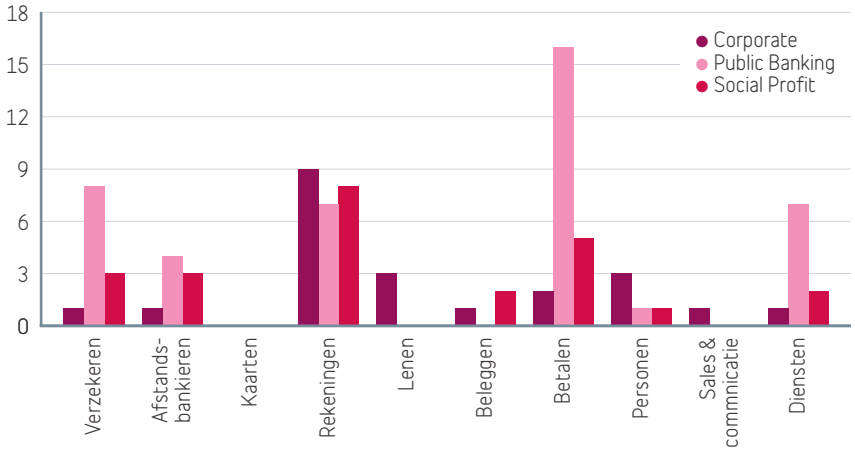
Afgehandelde aantal klachten per behandelingsniveau (RCB)



(1) Niveau 3 - Negociator Complaints is niet van toepassing op DVV verzekeringen sinds 2019.
De cijfers voor 2018 zijn in die zin aangepast.

Voor **Public & Corporate Banking** is het aantal klachten stabiel (86 in 2019, 89 in 2020). Bijna de helft van de klachten (48%) komt uit de publieke sector. De overige klachten zijn afkomstig van klanten uit de segmenten Social profit (27%) en Corporate (25%).

Afgehandelde aantal klachten per topic (PCB)



Gevolgen van de Covid-crisis

754 klachten, of 6,8% van de in 2020 geregistreerde klachten, hebben te maken met de gezondheidscrisis. Naast deze klachten, die specifiek het label "Covid" kregen, stegen de klachten over de dienstverlening in de kantoren in de tweede helft van 2020 met 77%, vergeleken met dezelfde periode in 2019. Ze hebben vooral betrekking op de gedeeltelijke sluiting van kantoren, die gedwongen werden op afspraak te werken, en op gezondheidsveiligheidsmaatregelen in de kantoren. De meeste andere klachten hebben betrekking op verzoeken tot uitstel van betaling voor zakelijke leningen (47 klachten) of leningen voor woningen (52 klachten).

Het aantal klachten over fraude nam toe met 68%, waarschijnlijk door de gezondheidscrisis en de daaruit voortvloeiende toename van het aantal online aankopen.

Discriminatie en privacy

Het aantal klachten in verband met deze twee fundamentele aspecten neemt toe, maar het aandeel ervan in het totale aantal klachten blijft beperkt.

Op het vlak van discriminatie waren er in 2020 67 klachten:

- 31 gevallen hebben betrekking op de toegang tot basisbankdiensten. Om het juiste evenwicht te vinden tussen het recht op basisbankdiensten en de wettelijke verplichtingen van "Know Your Customer", ondernam Belfius in 2020 samen met Fedasil en het Rode Kruis verschillende stappen. Klachten betreffende niet-begeleide minderjarigen die onder voogdij staan, kregen daarbij bijzondere aandacht.
- De 36 andere klachten gaan vooral over de stopzetting in 2019 van de Comfort banking telefoondienst (die nuttig kan zijn voor slechtzienden, ouderen of mensen die niet in staat zijn een PC te gebruiken of zich te verplaatsen), een probleem met de speciale kaartlezer voor slechtzienden en een slecht onthaal dat opgevat werd als racisme.

Op het vlak van privacy waren er in 2020 150 klachten, tegenover 176 in 2019. De meeste daarvan (106) hadden betrekking op de GDPR-wetgeving. De andere hadden vooral te maken met identiteitsdiefstal, of slecht geadresseerde maar ongeopende post (dus zonder schending van privé-gegevens). Ook 120 van de klachten met betrekking tot de andere domeinen, kunnen in verband gebracht worden met GDPR-kwesties. Vaak gaat het om toegang tot persoonsgegevens door een onbevoegde derde na een adreswijziging, het schrappen van een volmacht, enz.

6.4. Dialoog met onze stakeholders

Tot slot zijn we ervan overtuigd dat we de maatschappelijke rol die we willen opnemen, enkel op een zinvolle manier kunnen vervullen door een constructieve dialoog met al onze stakeholders. Door regelmatig met hen in gesprek te gaan, kunnen we peilen naar wat hen bezighoudt en wat hun belangrijkste verwachtingen zijn ten opzichte van Belfius. Zo houden we de vinger aan de pols, weten we wat bij hen leeft en laten we ons door hen inspireren. Zij hebben op hun beurt de gelegenheid om onze beleidskeuzes te beïnvloeden en krijgen een beter beeld van onze werking.

Die wisselwerking bepaalt mee onze keuzes. Keuzes waarmee we een positieve impact willen hebben op de grote maatschappelijke uitdagingen, wat finaal iedereen ten goede zal komen.

Onderstaande tabel geeft een bondig overzicht van onze belangrijkste stakeholders en de manier waarop we op vandaag met hen in dialoog gaan.

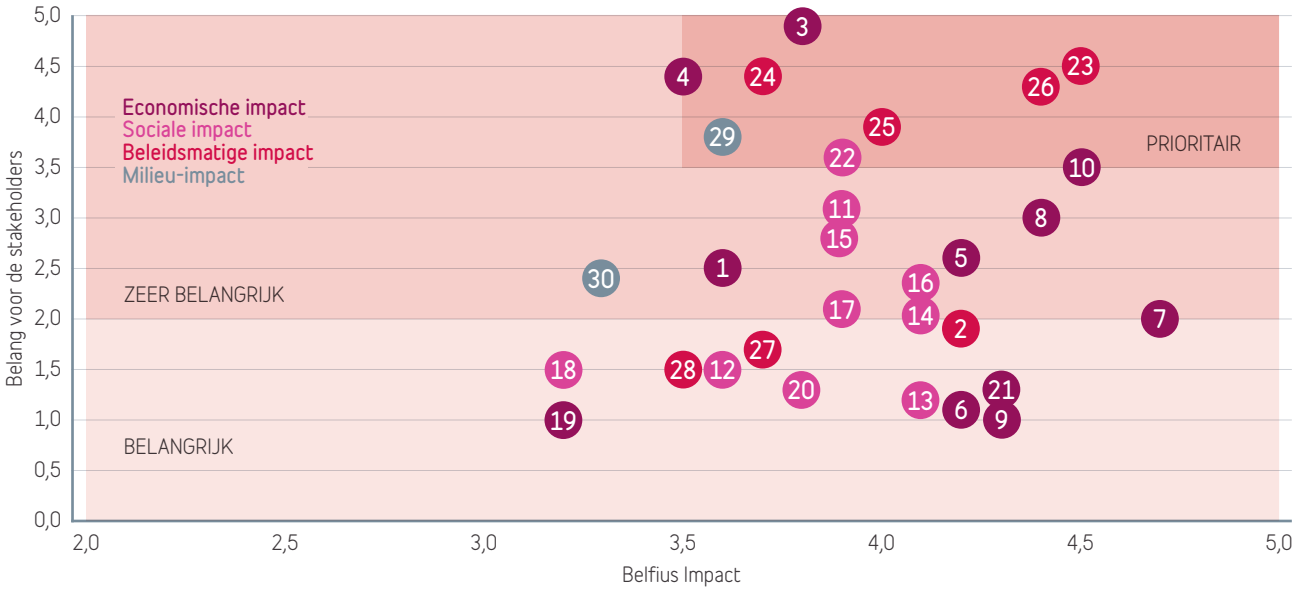
Stakeholder	Hoe gaan we in dialoog?	Belangrijkste gespreksthema's
Klanten	• Naast de digitale kanalen (websites, mobile app) en Belfius Connect (een direct advieskanaal dat ook na de werkuren en op zaterdag bereikbaar is), blijft het voornaamste kanaal om contact te houden met de klant het fysieke kanaal (bank- en verzekeringskantoren), waar onze bankers en consulenten de klanten alle nodige service bieden • Via een continue klantentevredenheidsbevraging • Via een continu beheersproces van suggesties en klachten	• Suggesties en klachten van klanten • Verantwoord en duurzaam beleggen • Producttransparantie • Toegang tot financiële diensten
Medewerkers	• Via een permanente feedbackcultuur waarin medewerkers en verantwoordelijken aangemoedigd worden om elkaar continu open en constructief feedback te geven, onder het motto "Aan het roer van je eigen loopbaan" • Via een loopbaangesprek tussen medewerker en leidinggevende, minstens eenmaal om de 12 à 18 maanden • Via live infosessies door de directie en senior management, met aansluitend Q&A voor de medewerkers • Via de jaarlijkse engagementsbarometer, een bevraging die medewerkers uitnodigt hun stem te laten horen over de interne de werking van het bedrijf • Via een "Hoe gaat het met jullie"-peiling, zes keer georganiseerd tussen maart en oktober 2020, naar het welzijn van de werknemers tijdens het verplichte telewerken als gevolg van de Covid-19-maatregelen. • Via een vertegenwoordiging in de sociale organen en een netwerk van syndicale vertegenwoordigers • Via een net voor psychosociale hulp van vertrouwenspersonen en preventieadviseur	• Faire en competitieve verloning • Coaching en loopbaanbegeleiding • Training en vorming • Aangename en gezonde werkomstandigheden: nieuwe werkorganisatie voor een meer actuele en open bedrijfscultuur • Fysieke en psychische gezondheid van de medewerkers • Transparantie over de strategie, het beleid en de resultaten
Sociale- en midden-veldorganisaties, NGO's	• Via een dialoog met diverse organisaties en NGO's en medewerking aan hun bevragingen, studies en assessments	• Communicatie over de maatschappelijke verantwoordelijkheid, ambities en engagement van Belfius • Investeringsbeleid van Belfius
Aandeelhouder	• Via periodiek overleg en dagelijkse operationele contacten met de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (FPIM)	• Transparantie over de prestaties en de resultaten van het bedrijf • Risicobeheer • Ad hoc informatie voor het beantwoorden van externe vragen wordt snel en adequaat geleverd
Sectorfederaties, vakbonden en werkgevers-organisaties	• Via lidmaatschap en vertegenwoordiging in de leiding van financiële en economische federaties (Febelfin, BVK, BLV, BVB, BEAMA), werkgeversorganisaties, samenwerkingsplatformen voor innovatie, technologie, netwerkorganisaties voor duurzame ontwikkeling (The Shift) • Via de sociale organen en de daaraan verbonden subcommissies	• Kennisdeling met sectorfederaties • Concretisering van maatschappelijke verantwoordelijkheid • Nieuwe werkorganisatie voor een meer actuele en open bedrijfscultuur
Overheden en regulatoren	• Via medewerking aan ministeriële overleginitiatieven op federaal en regionaal niveau • Via een systematische follow-up van regelgevende initiatieven die impact hebben op de financiële sector en via het beantwoorden van publieke consultaties • Via periodiek overleg met regulatoren, en i.h.b. NBB, de FSMA en de ECB	• Naleving van reglementering en wettelijke verplichtingen • Adequate financiële rapportering • Uitsluitingscriteria bij het toekennen van kredieten • Groen aankoopbeleid
Ratingsbureaus, (sustainability) analisten, (financiële) pers	• Via persconferenties over de resultaten van de bank, met aansluitende investor calls • Via een constructieve dialoog met ratingbureaus over periodieke ESG-ratingonderzoeken, met gedetailleerde feedback • Via day-to-day vragen en antwoorden via de perswoordvoerder van de bank	• Transparantie over de bedrijfsvoering, adequate financiële en niet-financiële communicatie

6.5. Materialiteitsanalyse

Belfius voerde in 2017 een materialiteitsanalyse uit om te bepalen welke onderwerpen als "materieel" (d.w.z. het meest relevant) moeten worden beschouwd voor Belfius bij het uitwerken van zijn duurzaamheidsbeleid. De resultaten daarvan worden weergegeven in een materialiteitsmatrix om te belichten op welke onderwerpen moet worden gefocust.

De onderwerpen ("indicatoren") die uit de analyse naar voor kwamen als "prioritair" of "zeer belangrijk" staan in het eerste kwadrant (rechtsboven). Die thema's werden, samen met de thema's met een strategische impact voor Belfius, maximaal geïntegreerd in de duurzaamheidsstrategie en het ESG-risicobeheer van Belfius.

Materialiteitsmatrix



Resultaat van de materialiteitsanalyse

PRIORITAIR	
3	Producten en diensten met positieve impact op milieu- en sociaal vlak
23	Ethiek, compliance en integer bankieren
4	Duurzaam en verantwoordelijk beleggen en kredietverlening
26	Bestrijden van corruptie en fraude
29	Beperken van de indirecte impact op milieu en klimaat (Impact op milieu en klimaat via producten en diensten)
25	Fiscale transparantie
24	Transparant verloningsbeleid
22	Financiële inclusie, toegang tot bankdiensten voor iedereen
10	Financiële stabiliteit op lange termijn
2	Beveiliging van informatie en IT-platform(1)
6	Digitalisering en innovatie van producten en diensten(1)
7	Klantentevredenheid, kwaliteit van de dienstverlening(1)
9	Herinvesteren van spaargeld in de lokale economie(1)
13	Welzijn van de medewerkers, gezondheid & veiligheid op het werk(1)

BELANGRIJK	
12	Sociale dialoog en stakeholderrelaties
18	Financiële geletterdheid
19	Filantropie
21	Respect voor mensenrechten op de werkplaats en in zakenrelaties
27	Groen aankoopbeleid
28	Deelnemen aan het publieke debat over verantwoordelijk bankieren
20	Sociaal engagement(1)

ZEER BELANGRIJK	
1	Allesomvattend risicobeheer, met inbegrip van risico's op milieu- en sociaal vlak
8	Transparantie naar de klanten: duidelijke en correcte informatie over producten en diensten
5	Bescherming van de privacy en de gegevens van de klanten
11	Arbeidsomstandigheden en sociale bescherming
14	Talentontwikkeling en training
15	Diversiteit en gelijkekansenbeleid
16	Aantrekken en behouden van talent
17	Betrokkenheid en engagement van de medewerkers
30	Beperken van de directe milieu-impact van de onderneming

Global Reporting Initiative (GRI) - tabel

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (→)/informatie	Pagina-nummer	Weglating	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN					
GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN - ORGANISATIEPROFIEL					
102-1	Naam van de organisatie	Belfius Bank NV			
102-2	Activiteiten, merknamen, producten en diensten	→ Profiel van Belfius	2		
102-3	Locatie van de hoofdzetel	Karel Rogierplein, 11, B-1020 Brussel			
102-4	Locatie van de activiteiten	België			
102-5	Eigenaarsstructuur en rechtsvorm	Naamloze vennootschap			
102-6	Markten die worden bediend	→ Segmentrapportering	85		
102-7	Schaal van de organisatie	→ Profiel van Belfius, Kerncijfers	2, 5		
102-8	Informatie over bedienden en werknemers	→ HR, Onze medewerkers: de ruggengraat van de onderneming Het bereik van de werknemers is beperkt tot België; De gegevens werden verzameld in SAP.	67	Belfius maakte niet bekend of een aanzienlijk aandeel van de activiteiten van de onderneming wordt uitgevoerd door personen die geen werknemers zijn.	#8 Waardig werk en economische groei
102-9	Toeleveringsketen	→ Profiel van Belfius → Duurzaamheid, Een verantwoordelijke bank-verzekeraar, Duurzamer aankopen In 2020 herzag Belfius zijn aankoopbeleid om systematischer rekening te houden met milieu-, sociale en governance-overwegingen (ESG) bij de selectie van zijn leveranciers.	2 13		
102-10	Significante wijzigingen aan de organisatie en haar toeleveringsketting	→ Beheersverslag, Woord van de voorzitters	10		
102-11	Voorzichtigheidsprincipe of -benadering	→ Risicobeheer	124		
102-12	Externe initiatieven	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Duurzame samenwerking met de samenleving	36		
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, De dialoog met onze stakeholders	46		
GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN - STRATEGIE EN ANALYSE					
102-14	Verklaring van vooraanstaande beslisser	→ Beheersverslag, Woord van de voorzitters	10		
GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN - ETHIEK EN INTEGRITEIT					
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen	→ HR, De nieuwe bedrijfscultuur verder uitrollen → Duurzaamheid, Een goed bestuur, Onze waarden als vertrekpunt → Risk Report 2020, VII.5 Compliance Risk → Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Onze medewerkers	67 8 85 38		

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (→)/informatie	Pagina-nummer	Weglating	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN – GOVERNANCE					
102-18	Governancestructuur	→ Beheer van de onderneming	163		
102-22	Samenstelling van het hoogste beleidsorgaan en zijn comités	→ Beheer van de onderneming	163		
102-24	Benoeming en selectie van het hoogste beleidsorgaan	→ Beheer van de onderneming	163		
GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN - BETROKKENHEID VAN STAKEHOLDERS					
102-40	Lijst van stakeholdergroepen	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, De dialoog met onze stakeholders	46		
102-41	Collectieve arbeidsovereenkomsten	In 2020 viel 95,2% van de werknemers onder een collectieve arbeidsovereenkomst. Enkel de raad van bestuur, de leden van het directiecomité en het senior management vallen niet onder een collectieve arbeidsovereenkomst, maar wel onder een "managementovereenkomst".			#8 Waardig werk en economische groei
102-42	Identificeren en selecteren van stakeholders	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, De dialoog met onze stakeholders	46		
102-43	Benadering van de Dialoog met de stakeholders	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, De dialoog met onze stakeholders	46		
102-44	Voornaamste onderwerpen en problemen die aan bod komen	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, De dialoog met onze stakeholders	46		
GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN - REPORTINGPRAKTIJK					
102-45	Entiteiten die zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening	→ Geconsolideerde jaarrekening	190		
102-46	Vastleggen van de inhoud van het verslag en afbakening van de onderwerpen	De afbakening van de consolidatie van de groep Belfius wordt toegepast behalve indien anders wordt vermeld.			
102-47	Lijst van materiële onderwerpen	→ Duurzaamheid, Mens & Maatschappij, Materialiteitsanalyse	47		
102-48	Herwerking van informatie	→ Profiel van Belfius, Kerncijfers, ESG als business driver De reikwijdte van 'beleggingsfondsen op basis van duurzame criteria' werd gewijzigd (zie voetnoot in tabel)	6		
102-49	Wijzigingen in de reporting	Geen wijzigingen			
102-50	Rapportingsperiode	Boekjaar van 1 januari 2020 tot 31 december 2020			
102-51	Datum van het meest recente verslag	Het meest recente verslag met economische, milieu- en maatschappelijke informatie is het Jaarverslag 2019.			
102-52	Rapporteringscyclus	Jaarlijks			
102-53	Contactpersoon voor vragen over het verslag	csr@belfius.be			
102-54	Vereisten inzake de rapportering overeenkomstig de GRI-normen	Dit verslag werd voorbereid in overeenstemming met de GRI-normen: Core-optie.			
102-55	GRI inhoudsindex	→ Jaarverslag, Global Reporting Initiative (GRI) - tabel	48		
102-56	Externe verzekering	De bedrijfsauditor van Belfius, KPMG Bedrijfsrevisoren, heeft het jaarverslag nagekeken om na te gaan of dit verslag overeenstemt met de geconsolideerde jaarrekening over dezelfde periode en opgesteld is in overeenstemming met artikel 3:32 van het Wetboek van Vennootschappen en Verenigingen, dus met inbegrip van de bekendmaking van niet-financiële informatie en informatie inzake diversiteit (omzetting van Richtlijn 2014/95/EU).			

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (→)/informatie	Pagina-nummer	Weglating	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
GRI 103: MANAGEMENTBENADERING					
103-1	Uitleg bij het materiële onderwerp en bij de afbakening ervan	De afbakening van het materiële onderwerp, de managementbenaderingen en hun respectieve beoordelingsmethoden worden toegelicht samen met de specifieke behandelde praktijk. → Duurzaamheid, Mens & Maatschappij, Materialiteitsanalyse	46, 47		
103-2	De managementbenadering en de componenten ervan	→ Duurzaamheid	2		
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ HR	66		
GRI 201: ECONOMISCHE PRESTATIE					
201-1	Rechtstreekse economische waarde die wordt gegenereerd en uitgekeerd	→ Geconsolideerde jaarrekening → Duurzaamheid, Een verantwoordelijke bank-verzekeraar, Een correcte belastingbetaler → Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Duurzame samenwerking met de samenleving, Projecten voor het goede doel	190 11 36		#5 Gendergelijkheid #7 Betaalbare en duurzame energie #8 Waardig werk en economische groei #9 Industrie, innovatie en infrastructuur
GRI 203: INDIRECTE ECONOMISCHE IMPACT					
203-1	Investeringen in infrastructuur en ondersteunde diensten	→ Duurzaamheid, Duurzame oplossingen, Duurzaam financieren en verzekeren	15		#8 Waardig werk en economische groei #9 Industrie, innovatie en infrastructuur #10 Ongelijkheid verminderen #11 Duurzame steden en gemeenten
203-2	Significante indirecte economische impact	→ Duurzaamheid, Duurzame oplossingen, Duurzaam financieren en verzekeren, Digitale innovatie ten dienste van duurzame ontwikkeling	28		
GRI 205: ANTI-CORRUPTIE					
205-3	Bevestigde incidenten van corruptie en ondernomen acties	In 2020 werden 2 omkoping-gerelateerde incidenten geregistreerd. → Duurzaamheid, Een verantwoordelijke bank-verzekeraar, Onze waarden als vertrekpunt	10		
GRI 205: BELASTINGEN					
207-1	Benadering van de belastingen	→ Duurzaamheid, Een verantwoordelijke bank-verzekeraar, Een correcte belastingbetaler	11		
207-2	Belasting bestuur, controle & risicobeheer	→ Duurzaamheid, Een verantwoordelijke bank-verzekeraar, Een correcte belastingbetaler	11		
207-4	Land-per-land rapportering	→ Algemene gegevens, Land-per-land rapportering	189		
GRI 301: MATERIALEN					
301-1	Verbruik van materialen volgens gewicht en volume	Dit gaat voornamelijk over het papierverbruik, dat overigens afneemt. → Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, Minder grondstoffen verbruiken, afval vermijden	31		#12 Verantwoorde consumptie en productie
GRI 302: ENERGIE					
302-1	Energieverbruik binnen de organisatie	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, Minder grondstoffen verbruiken, afval vermijden	31		#7 Betaalbare en duurzame energie #13 Klimaatactie
302-2	Energieverbruik buiten de organisatie	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, Minder grondstoffen verbruiken, afval vermijden	31		
302-4	Lager energieverbruik	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, Minder grondstoffen verbruiken, afval vermijden	31		
GRI 303: WATER					
303-5	Waterverbruik	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, Minder grondstoffen verbruiken, afval vermijden	31		

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (→)/informatie	Pagina-nummer	Weglating	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
GRI 305: UITSTOOT					
305-1	Directe (Scope 1) uitstoot van BKG	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, CO_2-voetafdruk van de groep Belfius	30		#3 Goede gezondheid en welzijn #13 Klimaatactie
305-2	Energie-indirecte (Scope 2) uitstoot van BKG	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, CO_2-voetafdruk van de groep Belfius	30		
305-3	Andere indirecte (Scope 3) uitstoot van BKG	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, CO_2-voetafdruk van de groep Belfius	30		
GRI 306: AFVALWATER EN AFVAL					
306-2	Afval volgens soort en stortmethode	→ Duurzaamheid, Leefomgeving & klimaat, Minder grondstoffen verbruiken, afval vermijden	31		#3 Goede gezondheid en welzijn
GRI 401: WERKGELEGENHEID					
401-1	Rekrutering en verloop van werknemers	→ HR, Onze medewerkers, de ruggengraat van de onderneming	67		#5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei
401-2	Voordelen voor voltijdse werknemers die niet gelden voor tijdelijke werknemers of deeltijdwerkers	De differentiëring van voordelen voor werknemers op basis van het soort arbeidsovereenkomst is mogelijk, bv. bepaalde instrumenten die door de onderneming ter beschikking worden gesteld, worden niet toegekend aan werknemers met een tijdelijke arbeidsovereenkomst. - In principe gelden voor deeltijdwerknemers dezelfde voordelen als voor voltijdwerknemers, met uitzondering van het feit dat een deel van de voordelen "pro rata" wordt berekend, afhankelijk van het percentage van hun arbeidsregime (bijv. salaris, premies, ...). - Voor werknemers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd zijn sommige vergoedingen in principe niet van toepassing. Deze zijn voornamelijk gekoppeld aan het cafetariaplan en waarvoor een leasecontract geldt. Voordelen waarvan de leaseperiode langer is dan de duur van het contract voor bepaalde tijd, zijn niet van toepassing voor deze werknemers met een contract voor bepaalde tijd.			
401-3	Ouderschapsverlof	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Onze medewerkers, Een actief diversiteitsbeleid, Genderdiversiteit	40		
GRI 403: GEZONDHEID EN VEILIGHEID OP HET WERK					
403-4	Gezondheids- en veiligheidsaspecten die vervat liggen in formele overeenkomsten met de vakbonden	→ HR, Investeren in onze talenten	71		#3 Goede gezondheid en welzijn
403-9	Arbeidsongevallen	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Onze medewerkers, Veel aandacht voor welzijn, vooral in tijden van pandemie	39		#3 Goede gezondheid en welzijn #8 Waardig werk en economische groei
GRI 404: ONDERWIJS EN OPLEIDING					
404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per werknemer	→ HR, Investeren in onze talenten	71	Geen informatie beschikbaar over de verdeling tussen mannen en vrouwen. Deze informatie zal in het verslag van volgend jaar worden opgenomen.	#4 Kwaliteitsonderwijs en levenslang leren #8 Waardig werk en economische groei
404-3	Percentage werknemers dat geregeld beoordeeld wordt inzake prestaties of loopbaanontwikkeling	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Onze medewerkers, Een loopbaanbeleid op lange termijn. Het loopbaanbeleid dat in 2019 is ingevoerd, is van toepassing op 95,2% van de werknemers (diegenen die onder een collectieve arbeidsovereenkomst vallen). → Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Onze medewerkers, Duurzaamheidsgerelateerde criteria in de verloning van het management → Duurzaamheid, Mens & maatschappij, De dialoog met onze stakeholders	39 40 46		

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (→)/informatie	Pagina-nummer	Weglating	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
GRI 405: DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN					
405-1	Diversiteit in bestuursorganen en bij werknemers	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Onze medewerkers, Een actief diversiteitsbeleid	40		#5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei
GRI 418: PRIVACY VOOR KLANTEN					
418-1	Bewezen klachten of inbreuken op de privacy van klanten en verlies van klantgegevens	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Zorgen voor onze klanten, Luisteren naar onze klanten: klachtenbehandeling, Discriminatie en privacy	45		#16 Vrede, justitie en sterke publieke diensten
FINANCIEEL BIJVOEGSEL					
FS1	Beleidslijnen met specifieke milieu- en maatschappelijke componenten die worden toegepast op de metiers	→ Duurzaamheid, Een verantwoordelijke bank-verzekeraar, ESG-criteria verankerd in het risicobeleid	11		
FS2	Procedures voor het beoordelen en screenen van milieu- en maatschappelijke risico's in de metiers	→ Duurzaamheid, Een verantwoordelijke bank-verzekeraar, ESG-criteria verankerd in het risicobeleid	11		
FS6	Percentage van portefeuille per metier volgens regio, omvang en sector.	→ Duurzaamheid, Duurzame oplossingen → Segmentrapportering"	14 85		
FS7	Geldelijke waarde van producten en diensten die werden ontwikkeld voor het verkrijgen van specifieke maatschappelijke voordelen per metier en oogmerk	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Duurzame samenwerking met de samenleving: Filantropie-programma → Duurzaamheid, Mens & Maatschappij, Duurzame samenwerking met de samenleving: Inclusie, gelijke kansen	37 37		#8 Waardig werk en economische groei #9 Industrie, innovatie en infrastructuur #10 Ongelijkheid verminderen #11 Duurzame steden en gemeenten
FS8	Geldelijke waarde van producten en diensten die werden ontwikkeld om een specifiek milieuvoordeel te geven voor elk metier, onderverdeeld per oogmerk	→ Duurzaamheid, Duurzame oplossingen, Duurzaam financieren en verzekeren, Duurzame kredietoplossingen	15		
FS11	Percentage van activa die een positieve of een negatieve milieu- en maatschappelijke screening hebben ondergaan.	→ Duurzaamheid, Duurzame oplossingen, Samen omschakelen naar een duurzame vermogensopbouw, Overzicht en ambitie van duurzaam beheerde fondsen → Duurzaamheid, Duurzame oplossingen, Portfolio21: duurzaam beheer van de reserves van Belfius Insurance"	25 27		
FS14	Initiatieven voor een betere toegang tot financiële diensten voor kansarmen	→ Duurzaamheid, Mens & maatschappij, Duurzame samenwerking met de samenleving, Inclusie, gelijke kansen	37		

ALGEMENE GEGEVENS OVER BELFIUS BANK

Maatschappelijke benaming
Belfius Bank NV

Contact
Tel.: +32 2 222 11 11

Maatschappelijke zetel
Karel Rogierplein 11
B-1210 Brussel

Algemeen postadres
Karel Rogierplein 11
B-1210 Brussel

Ondernemingsnummer
RPR Brussel BTW BE 0403.201.185

FSMA-nummer
19649 A

Internetadres
www.belfius.be

CONTACT

Wenst u meer info over Belfius Bank & Verzekeringen? Surf dan naar *www.belfius.be*.

Hebt u een vraag over de duurzaamheidsstrategie van Belfius Bank? Stuur dan een mail naar *csr@belfius.be*.

Of hebt u een andere vraag?
Bel dan +32 2 222 12 02
(ma-vrij: 8 uur - 22 uur / za: 9 uur - 17 uur).

Uiteraard kunt u ons ook volgen op de sociale netwerken:

facebook.com/Belfius
twitter.com/Belfius
LinkedIn.com/company/Belfius
YouTube.com/BelfiusBe

Belfius
Bank & Verzekeringen