



Duurzame ontwikkeling 2012

Belfius zet in op de toekomst

Inhoud

- Woord van de voorzitter p. 1
- Profiel van Belfius p. 2
- Verantwoord beheer van human resources p. 4
- Governancestructuur van de groep p. 5
- Kerncijfers p. 6
- Strategie Duurzame ontwikkeling:
Belfius zet in op de toekomst p. 7
- Energie-efficiëntie: een actieterrein dat in 2012
prioriteit kreeg p. 8

Ons economisch engagement p. 9

- Situering en economische perspectieven p. 11
- Sociaal verantwoord beleggingsbeleid p. 14

Ons engagement op het vlak van deugdelijk bestuur p. 20

- Corporate governance p. 22
- The Global Compact
(Mondiaal Pact van de Verenigde Naties) p. 25
- Compliancecharter p. 26
- Verantwoordelijke klantenrelatie p. 28
- Verantwoordelijke leveranciersrelatie p. 30

Ons sociaal engagement p. 31

- Steun aan de gemeenschap p. 33
- Mecenaat p. 39
- Onze medewerkers p. 43

Ons engagement gaat ook via onze klanten p. 47

- Impact op het milieu voor onze particuliere klanten p. 49
- Impact op het milieu voor onze klanten
uit de openbare sector en bedrijven p. 50
- Sociale impact voor onze particuliere klanten p. 53
- Sociale impact voor onze klanten
uit de openbare sector p. 55

Ons milieu-engagement p. 57

- Energie p. 59
- Mobiliteit p. 62
- Afval p. 67
- CO₂-uitstoot daalt fors p. 69
- Prijzen en beloningen p. 70

- Concordantietabel p. 72

Woord van de voorzitter

Belfius zet in op de toekomst

Als voorzitter van de raad van bestuur en het directiecomité, en namens al onze medewerkers, deel ik u graag onze visie mee over duurzame ontwikkeling bij Belfius. Met dit verslag 2012 stel ik u de belangrijkste acties voor die onze groep heeft ondernomen om een echte toegevoegde waarde te creëren voor onze klanten, de maatschappij en alle stakeholders. We hebben dit gedaan door een antwoord te formuleren op de grote economische, sociale en ecologische uitdagingen.

In de geschiedenis van onze bank is 2012 ongetwijfeld een mijlpaal, want op 1 maart werden we Belfius. Een gebeurtenis die veel meer was dan gewoon een naamsverandering. Het was de wedergeboorte van onze bank met de ambitie om zich opnieuw toe te spitsen op de lokale markt en zich meer dan ooit te profileren als een zinvolle en actieve bank- en verzekeringsgroep voor alle burgers. Daarnaast wensen we als bedrijf duidelijk te communiceren en ons ten dienste te stellen van de Belgische economie.

Na een dramatische financiële situatie in 2011 slaagden we erin, dankzij het vertrouwen van onze 4 miljoen klanten, in 2012 opnieuw winst te maken, onze liquiditeitspositie te verbeteren en bijna 10 miljard euro kredieten te verstrekken aan particulieren, overheidsinstellingen en bedrijven. En om het jaar in schoonheid af te ronden, keurde de Europese Commissie ons strategisch plan 2016 goed: dit was de bevestiging dat we over een sterk nieuw model beschikken en dat onze bank een duurzame en autonome toekomst tegemoet gaat.

Ondanks een lastig economisch en financieel klimaat zijn we ons dit jaar volop blijven toespitsen op ons voluntaristisch beleid op het vlak van duurzame ontwikkeling. Een beleid dat mooi aansluit bij onze wil om verder te investeren in de toekomst en dat getuigt van onze langetermijnvisie op ons vak als bankier en verzekeraar voor de generaties na ons.

Deze ethische en ecologische opdracht was tegelijk een kans om na te denken over onze organisatie en om onze manier van werken duurzamer te maken. Een voorbeeld: op amper enkele jaren tijd is het ons gelukt het primaire energieverbruik van onze centrale zetels met meer dan 50 % te verminderen. Een inspanning die beloond werd, want het

Galileigebouw ontving als 20e gebouw in het Brussels Gewest het maximum van 3 sterren voor de kwaliteit van zijn milieubeheer en zijn energie-efficiëntie.

En wie goed bezig is, moet op de ingeslagen weg verdergaan! Duurzame ontwikkeling krijgt nu een centrale plaats in onze dagelijkse activiteiten. De komende jaren werken we een hele reeks nieuwe, eenvoudige en verantwoordelijke diensten uit die het leven van al onze klanten vergemakkelijken en hen begeleiden op weg naar duurzame ontwikkeling. Het is trouwens in dat opzicht dat onze bank de 10 principes van het Global Compact heeft onderschreven, een initiatief van de Verenigde Naties dat bedrijven overal ter wereld stimuleert om zich maatschappelijk verantwoord op te stellen door een heel aantal principes rond mensenrechten, arbeidsomstandigheden en de bestrijding van corruptie te integreren en te promoten.

Voor 2012 krijgt ons verslag Duurzame Ontwikkeling een facelift. Vanaf dit jaar stellen we het verslag op volgens het GRI¹-model. Het bevat vijf grote hoofdstukken:

- ons economisch engagement;
- ons engagement op het vlak van goed bestuur;
- ons sociaal engagement;
- ons engagement tegenover onze klanten;
- ons engagement tegenover het milieu.

Dit nieuwe model vormt ook de basis van het door Febelfin uitgegeven verslag over de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Belgische financiële sector, waaraan Belfius heeft meegewerkt. Dit is geen eindpunt. Integendeel, het zal ons helpen om in de toekomst die punten te identificeren waaraan we moeten werken om nog meer verantwoordelijkheidszin aan de dag te leggen in onze ontwikkeling.

Veel leesplezier,
Jos Clijsters
Voorzitter van het directiecomité

We hebben de ambitie om ons opnieuw toe te spitsen op de lokale markt en ons meer dan ooit te profileren als een zinvolle en actieve bank- en verzekeringsgroep voor alle burgers, een bedrijf dat duidelijk communiceert en zich ten dienste stelt van het Belgische economische weefsel.



Jos Clijsters

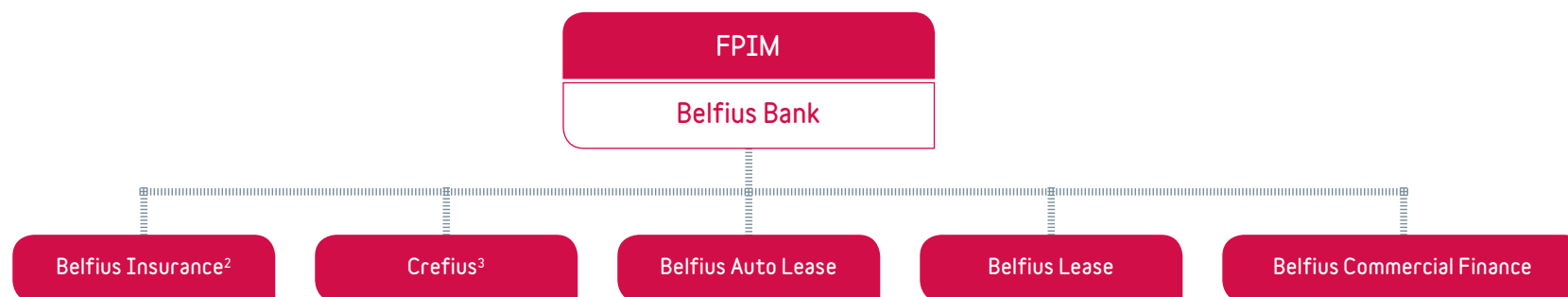
Voorzitter van het directiecomité

(1) De doelstelling van het Global Reporting Initiative is een internationale standaard opstellen door richtlijnen te publiceren over de informatie die verslagen moeten bevatten opdat ze volledig en betrouwbaar zijn en vergelijkbaar met andere bedrijven.

Profiel van Belfius

De naamloze vennootschap van privaatrecht Belfius is een 100 % Belgische en autonome kredietinstelling en verzekeringsagent waarvan de aandelen in handen zijn van de Belgische federale overheid via de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (FPIM).

Vereenvoudigde groepsstructuur¹



Onze opdracht

Belfius is een autonome bank- en verzekeringsgroep met een lokale verankering die in België aan particulieren, professionals, ondernemingen, instellingen uit de openbare sector (gemeenten, gewesten ...) en socialprofitinstellingen (ziekenhuizen, scholen, rusthuizen ...) diensten verleent.

Met een in hoofdzaak Belgische balans voor al zijn commerciële business lines en klanten uit alle segmenten kan Belfius met trots stellen dat het een universele bank is “van en voor de Belgische samenleving”. Belfius engageert zich om maximale klantentevredenheid en maatschappelijke meerwaarde na te streven door producten en diensten met een toegevoegde waarde aan te bieden via een eigentijds nabijheidsmodel.

Dankzij een voorzichtige beleggingspolitiek en een zorgvuldig beheerd risicoprofiel ambieert Belfius een gezond financieel profiel dat resulteert in een solide liquiditeits- en solvabiliteitspositie.

(1) Op 1 februari 2013. Voor meer details, zie lijst van de dochterondernemingen opgenomen in de geconsolideerde jaarrekeningen van het jaarverslag 2012.

(2) Belfius Insurance hanteert een strategie die gebaseerd is op een distributie via meerdere kanalen: (i) een bank-verzekeringsbenadering via het kantorennet van Belfius Bank, (ii) een exclusief netwerk van zelfstandige agenten (onder de merknaam DVV) en (iii) een rechtstreekse verzekeraar (Corona Direct). Deze multikanaalbenadering werd in 2012 uitgebreid met het merk Elantis, dat van Belfius Bank overgekocht werd en via onafhankelijke makelaars hypothecaire kredieten aanbiedt.

(3) Crefius is actief in het verstrekken en beheren van hypothecaire kredieten.

Onze activiteiten

De commerciële activiteiten zijn georganiseerd rond drie business lines:

1. Retail and Commercial Banking

Steunend op 50 jaar ervaring als bankier en verzekeraar dicht bij de klant, biedt Belfius particulieren, zelfstandigen en kmo's een volledig producten- en dienstengamma. De bank behoort tot de drie grootste bankinstellingen van België en bedient vier miljoen klanten volgens een bankrelatie die hen het best uitkomt: via een persoonlijke bankrelatie in een van onze 796 kantoren, een afstandsrelatie via de bankautomaten, de telefoon, het internet en mobiel internet. Hierdoor is de bank 24 uur per dag wereldwijd bereikbaar.

2. Public and Wholesale Banking

Belfius is al meer dan 150 jaar de bevoorrechte partner van de lokale besturen en de socialprofitsector in België (ziekenhuizen, scholen, rusthuizen ...). Onze bank biedt lokale instellingen een volledig en geïntegreerd gamma producten en diensten aan, zoals de toekenning van kredieten, thesauriebeheer, budgetoptimalisatie, milieugebonden financiële oplossingen en IT-oplossingen enz.

De corporate banking-kredietactiviteiten richten zich in hoofdzaak op bedrijven die actief zijn in België. Daarbij ligt de nadruk vooral op middelgrote ondernemingen (Corporate).

Belfius is een autonome kredietinstelling en verzekeringsagent waarvan de aandelen in handen zijn van de Belgische federale overheid.

Al meer dan 150 jaar is Belfius de bevoorrechte partner van de lokale besturen en de social-profitsector in België.

3. Verzekeringen

Belfius Insurance, een dochteronderneming van Belfius, is actief op de Belgische verzekeringsmarkt met een volledig gamma producten Leven en Niet-Leven voor particulieren, zelfstandigen en bedrijven, social profit en de openbare sector. Dit via drie merken en drie kanalen:

- DVV Verzekeringen, via een netwerk van exclusieve consulenten;
- Belfius Verzekeringen, via de Belfius Bank-kantoren;
- Corona Direct, een rechtstreekse verzekeraar.

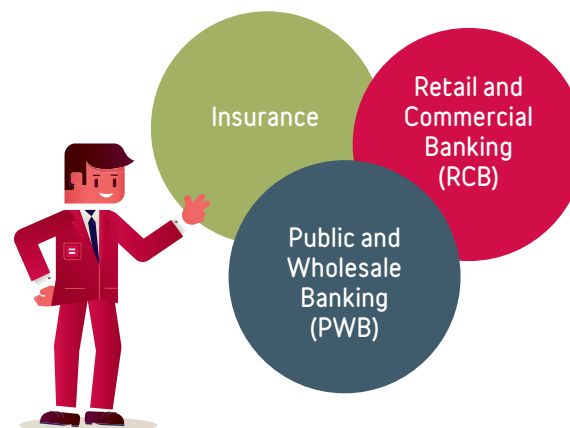
Deze multikanaalaanpak werd in 2012 uitgebreid met het merk Elantis, dat van Belfius Bank werd overgekocht en via onafhankelijke makelaars hypothecaire kredieten aanbiedt.

U vindt meer informatie over onze strategie en ons profiel in het jaarverslag 2012 van Belfius Bank (pag. 18 tot 26).



Meer info?

Het jaarverslag van Belfius Bank is beschikbaar op www.belfius.be (corporate - u en wij - publicaties - financiële verslagen).



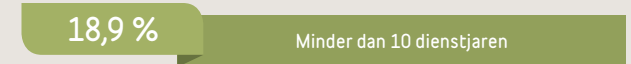
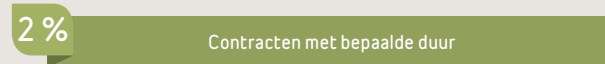
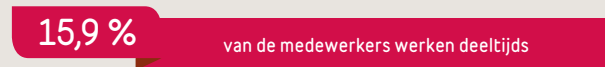
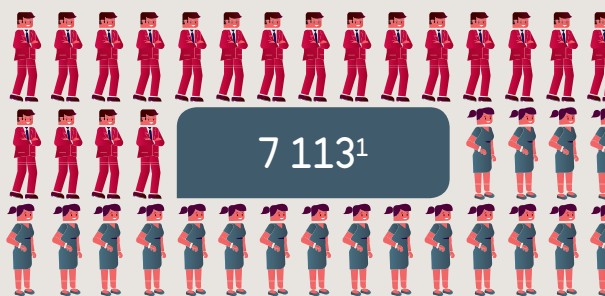
Belfius biedt zijn 4 miljoen particuliere klanten, beoefenaars van vrije beroepen, zelfstandigen en ondernemingen een volledig gamma producten en diensten aan.

Verantwoord beheer van human resources

2012 was een moeilijk jaar voor het beheer van onze human resources, omdat we voor een dubbele uitdaging stonden:

- in het kader van het door de Europese Commissie goedgekeurde Plan 2016 sociale onderhandelingen voeren over de wijziging van het bezoldigingsbeleid en de personeelsinkrimping overeenkomstig de nieuwe positionering van Belfius en de moeilijke macro-economische en wettelijke context;
- de verbintenissen van Belfius als relatiebank met een sociale verankering en een toegevoegde waarde voor de samenleving structureel omzetten in nieuwe HR-processen en een nieuwe bedrijfscultuur.

Kerncijfers op 31 december 2012 - Personeelsbestand Belfius Bank & Verzekeringen



(1) Actieve medewerkers; exclusief zelfstandige agentennetten.

Governancestructuur van de groep

(situatie op 31-12-2012)

	Hoofdfunctie	Niet-uitvoerend bestuurder	Lid van het directiecomité	Onafhankelijk bestuurder	Strategisch comité	Auditcomité	Benoemings- en bezoldigingscomité	Risk & Capital Managementcomité
Alfred Bouckaert	Voorzitter van de raad van bestuur van Belfius Bank NV	■		■	■		■	■
Jos Clijsters	Voorzitter van het directiecomité van Belfius Bank NV		■		■			
Marc Lauwers	Vicevoorzitter van het directiecomité van Belfius Bank NV, verantwoordelijk voor Retail and Commercial Banking		■					
Johan Vankelecom	Lid van het directiecomité van Belfius Bank NV, Chief Financial Officer, verantwoordelijk voor Financial Reporting, Research, Liquidity & Capital Management, Financial Communication en Asset & Liability Management		■					
Ann De Roeck	Lid van het directiecomité (tot en met 31 december 2012) en secretaris-generaal van Belfius Bank NV, verantwoordelijk voor Legal & Tax, Compliance, Wealth Analysis & Planning en Secretariaat-generaal & Participaties		■					
Dirk Gyselinck	Lid van het directiecomité van Belfius Bank NV, verantwoordelijk voor Public and Wholesale Banking		■					
Dirk Vanderschrick	Lid van het directiecomité van Belfius Bank NV, verantwoordelijk voor Thesaurie en Financiële Markten		■					
Eric Hermann	Lid van het directiecomité van Belfius Bank NV, Chief Risk Officer		■					
Roger Leyssens	Lid van het directiecomité van Belfius Bank NV (tot en met 31 december 2012), verantwoordelijk voor Human Resources Management		■					
Luc Van Thielen	Lid van het directiecomité van Belfius Bank NV, Chief Operations Officer, verantwoordelijk voor IT, Operations, Facility Management en Organisatie		■					
Marie-Gemma Dequae	Voormalig risicobeheerder van de Bekaert Groep, voormalig voorzitter van de Federation of European Risk Management Associations	■		■				
Wouter Devriendt	Onafhankelijk consultant Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (FPIM)	■			■		■	
Carine Doutrelepont	Advocaat (nam haar functie op vanaf 4 december 2012)	■						
Pierre Francotte	Voormalig CEO van Euroclear en hoogleraar aan de Solvay Brussels School of Economics and Management	■		■				■
Guy Quaden	Eregouverneur van de Nationale Bank van België (nam zijn functie op vanaf 1 april 2012)	■		■	■	■		
Chris Sunt	Advocaat	■				■		
Lutgart Van Den Berghe	Executive director bij Guberna en hoogleraar aan de Vlerick Leuven Ghent Management School	■		■			■	
Rudi Vander Vennet	Gewoon hoogleraar Financial Economics and Banking - Universiteit Gent	■		■		■		■
Serge Wibaut	Onafhankelijk consultant	■		■	■			■

■ Voorzitter

Kerncijfers

Geconsolideerde resultatenrekening (In miljoen EUR)	31/12/11	31/12/12
OPBRENGSTEN	66	2 458
KOSTEN	(1 610)	(1 593)
BRUTOBEDRIJFSRESULTAAT	(1 544)	865
Risicokosten	(555)	(268)
Waardeverminderingen op (im)materiële activa	(46)	0
RESULTAAT VÓÓR BELASTINGEN	(2 146)	597
Belastingen	779	(180)
RESULTAAT NA BELASTINGEN	(1 367)	417
Minderheidsbelangen	0	1
NETTORESULTAAT GROEPSAANDEEL	(1 367)	415

Geconsolideerde balans (In miljoen EUR)	31/12/11	31/12/12
TOTAAL VAN HET ACTIEF	232 509	212 947
waarvan		
Leningen en voorschotten aan banken en centrale banken	46 888	43 244
Leningen en voorschotten aan klanten	91 933	89 486
Financiële activa geboekt tegen reële waarde via resultatenrekening en financiële investeringen	50 413	36 681
Derivaten	34 933	35 235
TOTAAL VAN DE VERPLICHTINGEN	229 234	207 588
waarvan		
Deposito's van banken en centrale banken	59 415	40 440
Schulden aan en deposito's van klanten	70 265	66 649
Financiële verplichtingen geboekt tegen reële waarde via resultatenrekening	11 082	10 463
Schuld papier en achtergestelde schulden	27 047	27 479
Derivaten	41 373	41 766
TOTAAL VAN HET EIGEN VERMOGEN	3 275	5 359
waarvan		
Kern eigen vermogen	6 591	7 006
Niet in de resultatenrekening opgenomen winsten en verliezen	(3 331)	(1 666)

Solvabiliteitsratio's	31/12/11	31/12/12
Core Tier 1-ratio	11,8 %	13,3 %
Tier 1-ratio	12,7 %	13,3 %
Capital adequacy-ratio	15,1 %	13,8 %

Strategie Duurzame ontwikkeling: Belfius zet in op de toekomst

Bij Belfius zijn we ervan overtuigd dat we een rol te vervullen hebben tegenover de Belgische samenleving, een rol die verder gaat dan gewoon winst maken. Belfius is er om een nieuw concept te ontwikkelen en uit te voeren van een bank die dicht bij haar klanten staat en investeert in de toekomst. Meer dan ooit van belang voor ons is de wil om bij te dragen tot een betere wereld, het ambiëren van vooruitgang, die onze duurzame ontwikkeling zin en ademruimte geeft.

Onze strategie op het gebied van duurzame ontwikkeling is opgebouwd rond vijf onderling verbonden engagementen:

- **Ons economisch engagement:** onze steun aan de gemeenschap versterken en intensifiëren door geld te laten terugvloeien naar mensen die het nodig hebben. Op die manier stimuleren we de handel en de nijverheid, verlagen we de risico's, nemen we de financiële onzekerheid weg (zie pagina 9).
- **Ons engagement voor een goed bestuur:** onze activiteiten uitoefenen op een professionele en verantwoordelijke manier tegenover onze klanten en al onze leveranciers, actoren uit de financiële sector en de gemeenschap in de brede zin (zie pagina 20).
- **Ons sociaal engagement:** een antwoord formuleren op de grote uitdagingen van onze samenleving zoals de vergrijzing van de bevolking en sociale integratie. Onze inspanningen richten zich eveneens op een evenwicht tussen werk en privé in onze eigen teams (zie pagina 31).
- **Ons engagement voor de tevredenheid van onze klanten:** eenvoudige, veilige en economische producten ontwikkelen die beantwoorden aan de echte behoeften van onze klanten en waarvan de structuur rekening houdt met de drie dimensies van duurzaamheid: milieu, samenleving en goed bestuur (zie pagina 47).
- **Ons engagement voor het milieu:** onze activiteiten uitoefenen met respect voor het milieu, bijdragen tot het creëren van een fundamenteel andere economie en de planeet beschermen (zie pagina 57).

Om de missie van Belfius te volbrengen en onze vijf engagementen te realiseren, zijn we allemaal vastberaden om innoverende oplossingen te vinden. Daarbij laten we ons leiden door een diep respect voor mensen – zowel binnen de bank als daarbuiten – en voor de gemeenschappen waarvan ze deel uitmaken.



We zijn ervan overtuigd dat we een rol te vervullen hebben tegenover de Belgische samenleving, een rol die verder gaat dan gewoon winst maken.

Energie-efficiëntie: een actieterrein dat in 2012 prioriteit kreeg

De Europese Unie heeft zich tegen 2020 geëngageerd om haar verbruik van primaire energie met 20 % terug te schroeven door kosteneffectieve energiebesparende maatregelen te nemen. Een eenvoudige aanpak die de EU meer concurrentiekracht moet geven en meer banen en afzetmarkten moet creëren.

Plan EU 2011 voor energie-efficiëntie

Ondanks de aanzienlijke maatregelen die al genomen werden om deze doelstelling te bereiken, doen ramingen vermoeden dat de EU slechts de helft van haar doelstelling zal realiseren¹. Op 8 maart 2011 werd de mededeling "Plan 2011 voor energie-efficiëntie" goedgekeurd, een plan om het energieverbruik te verminderen via nieuwe concrete maatregelen.

Het Plan 2011 voor energie-efficiëntie wil:

- een economie promoten die respect heeft voor de natuurlijke rijkdommen van onze planeet;
- een systeem invoeren dat weinig broeikasgassen uitstoot;
- de energieonafhankelijkheid van de EU verbeteren;
- de zekerheid van de energiebevoorrading versterken.

Prioriteit 2012 voor Belfius: energiezuinige gebouwen

Gebouwen bieden het grootste potentieel om energie te besparen. Vandaar dat Belfius er in 2012 een prioriteit van heeft gemaakt in het kader van duurzame ontwikkeling. De bank heeft besloten meer inspanningen te leveren om haar producten en diensten aan te passen en op die manier te beantwoorden aan het Plan 2011 voor energie-efficiëntie van de EU. Dat plan is gericht op instrumenten om te starten met de renovatie van overheids- en privégebouwen en de energieprestaties

van de elektrische componenten en toestellen in die gebouwen te verbeteren.

Daarnaast legt het Europese plan de klemtoon op de voorbeeldrol van de openbare sector. Het stelt voor overheidsgebouwen sneller te vernieuwen door dwingende doelstellingen vast te leggen enerzijds en criteria voor energie-efficiëntie in te voeren op het vlak van overheidsuitgaven anderzijds.

Als marktleider in de openbare sector wil Belfius:

- zijn klanten helpen om de energieprestaties van hun gebouwen te verbeteren met innoverende financieringsoplossingen en aangepast advies (zie pagina 50-52);
- deelnemen aan werkgroepen onder leiding van BELESCO, waarin de belangrijkste marktspelers op het gebied van energiediensten vertegenwoordigd zijn;
- het voorbeeld geven door een reeks maatregelen te nemen die het energieverbruik en de ecologische voetafdruk van zijn gebouwen verlagen. Dankzij deze initiatieven ontving Belfius al verscheidene erkenningen (zie pagina 59 tot 61 en 70).

Belfius heeft van de energie-efficiëntie van zijn gebouwen één van de prioriteiten gemaakt voor 2012 op het gebied van duurzame ontwikkeling. Dat engagement hebben we vernieuwd voor 2013 en 2014.



Belfius heeft voor dit verslag Duurzame Ontwikkeling 2012 versie 3.0 van het Global Reporting Initiative (GRI) gevolgd. De bank heeft als doel niveau B te bereiken.

(1) Op basis van de meest recente ramingen van de Europese Commissie en rekening houdend met maatregelen voor energie-efficiëntie die genomen werden tot december 2009.

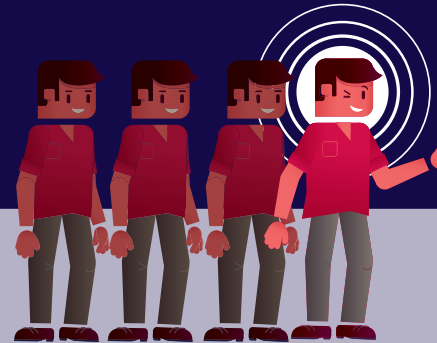
Ons economisch engagement



“Een bank ten
dienste van de lokale economie en
het ondernemerschap.”

Met een geslaagde rebranding in een recordtijd en bijna 10 miljard euro toegekende nieuwe kredieten in 2012, maakt Belfius zijn ambitie waar om zich te herpositioneren op de Belgische markt en meer dan ooit een bank- en verzekeringsgroep te zijn op mensenmaat ten dienste van de lokale economie en het ondernemerschap. Bewust van de impact van ons vak op het sociale weefsel en het milieu, willen we bewijzen dat we een bijdrage kunnen leveren aan het welzijn van de gemeenschap en rijkdom creëren door de mens centraal te plaatsen in onze activiteiten en ons ontwikkelingsproject.

Ons economisch engagement



Van de klanten die in onze fondsen beleggen, investeert 25 % in een van onze ruim 20 duurzame beleggingsfondsen.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen en welvaart creëren betekent voor ons maximaal duurzame keuzes maken in onze investeringspolitiek, rekening houdend met onze omvang en de wensen van onze klanten.

Portfolio21

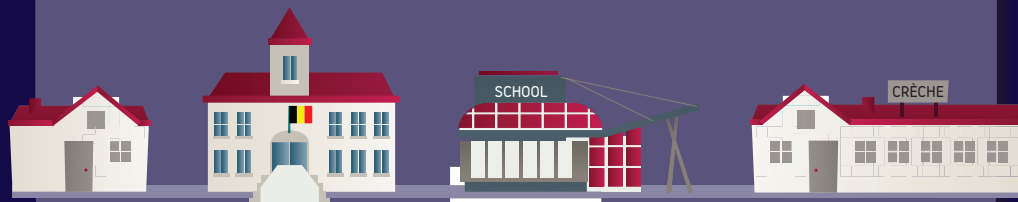
Meer dan

11 miljard euro

van onze verzekeringsreserves wordt maatschappelijk verantwoord belegd.

3,3 miljard euro

In 2012 financierden we voor 3,3 miljard euro projecten van openbare instellingen met een directe meerwaarde voor de samenleving (crèches, scholen, wegenwerken ...).



80 miljard euro

Met een kredietportefeuille van 80 miljard euro en deposito's van dezelfde omvang zijn we een toonaangevende economische speler.

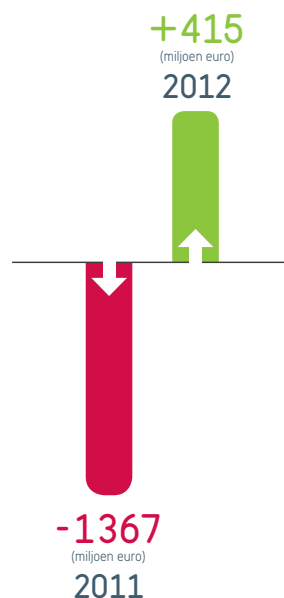
Situering en economische perspectieven

Doelstelling: het vertrouwen van onze klanten terugwinnen op een duurzame manier

Belfius maakt in 2012 opnieuw winst

Na een moeilijk 2011 dat in het teken stond van de Europese schuldencrisis en de ontmanteling van de groep Dexia, is Belfius erin geslaagd zich te herstellen. De bank evolueerde van een verlies van 1.367 miljoen euro in 2011 naar een positief nettoresultaat groepsaandeel van 415 miljoen euro in 2012. Een mooi resultaat dat getuigt van de veerkracht van de klantenbasis van de bank, maar voor een stuk ook toe te schrijven is aan niet-recurrente elementen:

- Belfius kocht in 2012 een deel van zijn eigen Tier 1- en Tier 2-schulden. Dat resulteerde in een boeking van meerwaarden voor een nettobedrag van 508 miljoen euro;
- die meerwaarden ondersteunden de risico-afbouwstrategie van Belfius. We hebben de risico's drastisch verlaagd voor een aantal GIPS-landen (Griekenland, Ierland, Portugal, Spanje) en landen uit Centraal- en Oost-Europa (Hongarije, Kroatië).



We onderstrepen ook de mooie prestaties van Belfius Insurance, dat zich geherpositioneerd heeft en in 2012 veelbelovende resultaten liet optekenen.

De Europese Commissie keurt ons strategisch plan goed

Op 28 december 2012 keurde de Europese Commissie het strategisch plan 2016 van Belfius goed. De gesprekken met de Europese Commissie verliepen transparant en in een constructieve en serene sfeer. De Commissie bevestigt de duurzame en onafhankelijke toekomst van de groep Belfius, voor zover het plan op een consequente manier wordt uitgevoerd.

Door deze beslissing kan Belfius zich volop blijven concentreren op de uitvoering van zijn strategisch plan. De voornaamste krachtlijnen van dat plan zijn:

- zich verder blijven focussen op de Belgische economie en tegelijk een moderne bank promoten die het marktaandeel van elke businessline bestendigt voor de verschillende klanten- en activiteitssegmenten;
- een progressieve en gecontroleerde groei van de winsten, die voornamelijk worden aangewend om de kapitaalbasis van de bank te versterken met het oog op de hervorming van de regelgeving met betrekking tot Basel III en Solvency II;
- een volgehouden inspanning om de recurrente kosten te verlagen tegen eind 2016.

Aanzienlijke verbetering van het liquiditeitsprofiel

In de eerste negen maanden van 2012 heeft Belfius van de verbetering van zijn liquiditeitspositie een absolute prioriteit gemaakt. We creëerden een kader om de liquide middelen en de synergie tussen de bank en de verzekeringen centraal te beheren, de activiteiten die liquiditeiten opslorpen te beperken, bepaalde balansactiva om te zetten in liquide reserves, voorrang te geven aan het ophalen van deposito's en de financiering van de groep Dexia fors af te bouwen. Dankzij al deze inspanningen vielen de liquiditeitsindicatoren eind 2012 opnieuw binnen het reglementair kader.



De Europese Commissie bevestigt de duurzame en onafhankelijke toekomst van de groep Belfius.

Een 100 % Belgische bank

Belfius heeft ervoor gekozen zich uitsluitend op de Belgische markt te herpositioneren, waar de bank haar commerciële activiteiten ontplooit in drie hoofddomeinen: retail en commercial banking, financiële dienstverlening aan de openbare sector en verzekeringen.

De circa 80 miljard euro aan huidige leningen en schuldvorderingen en een gelijkwaardige funding maken van Belfius een belangrijke economische speler.

De bank haalt spaargeld en beleggingen op via haar distributienetten en laat dat geld vervolgens terugvloeien naar de gemeenschap in de vorm van kredieten aan particulieren, zelfstandigen, kmo's en beoefenaars van vrije beroepen, bedrijven en – in het bijzonder – openbare en sociale instellingen. Het verzekeringsbedrijf verleent diensten aan dezelfde segmenten via een multikanaalaanpak.

We hebben een bijzonder sterk financieel draagvlak en de nodige liquide middelen om ons vak van bankier voor particuliere, zakelijke, openbare en socialprofitklanten op een verantwoordelijke manier uit te voeren.

De fundamenteën van Belfius Bank & Verzekeringen

Public & Social Banking	Overheden, gezondheid, huisvesting en onderwijs	Marktleider	10 000 klanten
	Retail Banking	Top 3-bank	3,8 miljoen klanten
Particulieren	Private Banking	Referentiebank	48 000 klanten
	Zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's	Top 4-bank	193 000 klanten
Professionals	Grote bedrijven (omzet > 10 miljoen euro)	Sterke positie	5 500 klanten

Cijfers op 31-12-2012.

De klant in het middelpunt van de bankrelatie

De financiële crisis en de impact ervan op de economie hebben de relatie tussen de bank en de consument ingrijpend veranderd. Het vertrouwen is kwetsbaar. Meer dan ooit vinden we het essentieel om rekening te houden met de verwachtingen en behoeften van onze klanten. Te meer omdat een klant die vertrouwen stelt in zijn hoofdbank 27 % meer BNP genereert dan een klant bij wie het vertrouwen zoek is. Zo blijkt uit een recent onderzoek van Deloitte.

Dat vertrouwen kunnen we enkel herstellen als we inzien dat de macht niet langer in onze handen ligt, maar wel bij de klant. Daarom moeten we de moed hebben vraagtekens te plaatsen bij ons model en het juiste evenwicht nastreven tussen onze financiële belangen op korte termijn en de belangen van de klant, doorgaans op langere termijn. Door samen met onze klanten sterke banden op te bouwen, dichterbij hen te staan, hen te respecteren, hen de aandacht te schenken die ze verdienen en met hen in alle openheid te communiceren. Kortom, door onze klanten te beschouwen als individuen en niet als rekeningnummers.

We willen onze persoonlijke relatie met de klant een meer centrale plaats geven in onze prioriteiten door:

- een doorgedreven relatiebeheer;
- een tegelijk open en integere benadering;
- een innovatief en kwaliteitsvol producten- en dienstengamma op maat;
- advies met een reële toegevoegde waarde;
- een kennis- en competentienetwerk;
- bereikbaarheid en beschikbaarheid de klok rond en 7 dagen op 7.

Onze particuliere en zakelijke klanten genieten op die manier van een duurzame, vlotte en comfortabele bankrelatie met duidelijke financiële oplossingen, zonder loze beloften en verrassingen.



We moeten de moed hebben vraagtekens te plaatsen bij ons model en het juiste evenwicht nastreven tussen onze financiële belangen op korte termijn en de belangen van de klant, doorgaans op langere termijn.

Sociaal verantwoord beleggingsbeleid

Doelstelling: zich opnieuw toespitsen op de reële economie

Om bij te dragen tot de economische en sociale ontwikkeling wil Belfius een relevante en verantwoordelijke rol spelen. Voor de bank betekent dat: geld opnieuw waarde geven en het systeem weer in evenwicht brengen door dagelijks de meest duurzame keuzes te maken in het kader van ons beleggingsbeleid, rekening houdend met onze perimeter en vooral met de wensen van onze klanten.

Als nabijheidsbank moeten we onze steun aan de gemeenschap versterken en intensifiëren door het geld van mensen die er veel hebben terug te laten vloeien naar anderen die het nodig hebben. Op die manier stimuleren we de handel en de nijverheid, verlagen we de risico's en nemen we de onzekerheid weg.

In die context kan Belfius elke klant die geld te beleggen heeft een duurzame belegging aanbieden die rekening houdt met zijn beleggersportret; zo kan een klant duurzaam beleggen via een tak 21-verzekering (beleggingsverzekering), via beleggingen in een duurzaam beleggingsfonds of via een gewone balansbelegging zoals een spaarrekening of een kasbon. Die balansbelegging wordt door de bank zelf geherinvesteerd via de productie van leningen aan lokale klanten zoals culturele centra, ziekenhuizen, scholen ...

Tot slot bieden we klanten ook altijd de mogelijkheid om – rekening houdend met hun specifieke kenmerken en capaciteiten – hun spaarcenten rechtstreeks te beleggen in bedrijven (via obligaties) of overheden (via staatsbons of commercial paper uitgegeven door publieke organisaties).



1 euro kan maar één keer belegd worden, maar bij Belfius is in gelijk welk geval een duurzame belegging mogelijk.

Portfolio21

De beleggingen van onze klanten die inschrijven op een beleggingsverzekering (tak 21) worden beheerd door Belfius Verzekeringen volgens de principes van Portfolio21. Deze innoverende formule draagt bij tot het verbeteren van de levenskwaliteit van mensen door rekening te houden met niet-financiële criteria en bijkomende eigenschappen naast de klassieke processen op het vlak van selectie en beheer van financiële activa in een kader van volledige transparantie. Deze criteria bestrijken de economische, sociale, ecologische en culturele vooruitgang op lokaal of internationaal niveau voor de huidige en toekomstige generaties, en hebben in het bijzonder betrekking op het respecteren van de mensenrechten op arbeidsplaatsen en het naleven van milieunormen. In 2013 werd een aanvraag ingediend om de Portfolio21-criteria uit te breiden naar andere gebieden zoals milieu.

Meer dan 80 % van de verzekeringsreserves van Belfius, inclusief de extralegale pensioenen van onze medewerkers, worden maatschappelijk verantwoord belegd. In 2012 liep het activabedrag dat in Portfolio21 werd belegd op tot 11,4 miljard euro. Dat is een daling in vergelijking met 2011 die te wijten is aan de aankoop van een portefeuille met Belgische hypothecaire kredieten.

Portfolio21

Het activabedrag dat in Portfolio21 is belegd, loopt op tot 11,4 miljard euro.

Fonds voor maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB)

Maatschappelijk verantwoord beleggen is sinds enkele jaren niet langer een marginaal gegeven, maar een sleutelement in debatten over de financiële uitdagingen van de globalisering. Meer nog, het is een andere en betere manier om kapitaal aan te wenden. Door extrafinanciële criteria mee te laten spelen in beleggingsbeslissingen en in het portefeuillebeheer, mikken MVB-fondsen op dezelfde rentabiliteit als traditionele beleggingen. Alleen functioneren ze anders, omdat ze bedrijven ook selecteren op basis van hun prestaties op het gebied van duurzame ontwikkeling.

Al meer dan 15 jaar is Dexia Asset Management (DAM) onze vaste leverancier voor beleggingsfondsen. Als belangrijke internationale speler in activabeheer biedt DAM een volledig gamma MVB-oplossingen aan, gespreid over alle regio's ter wereld en in

uiteenlopende beleggingscategorieën (aandelen, obligaties, activaspreiding) die in alle beleggingsbeslissingen ook systematisch rekening houden met enerzijds de traditionele financiële criteria en anderzijds ecologische, sociale en bestuurlijke criteria.

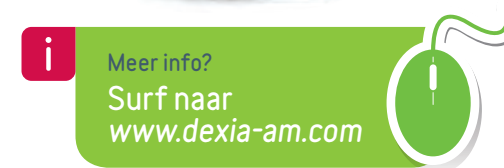
Oplossingen voor maatschappelijk verantwoord beleggen zijn gekoppeld aan een sterk beleggingsproces dat diverse aspecten op een efficiënte manier integreert:

- de zogenaamde “best-in-class”-benadering selecteert hoogwaardige emittenten – bedrijven of landen – per sector of categorie, naargelang de manier waarop die omgaan met duurzame ontwikkeling;
- de normatieve benadering vergelijkt de complianceregels van sommige bedrijven en landen met universele principes.

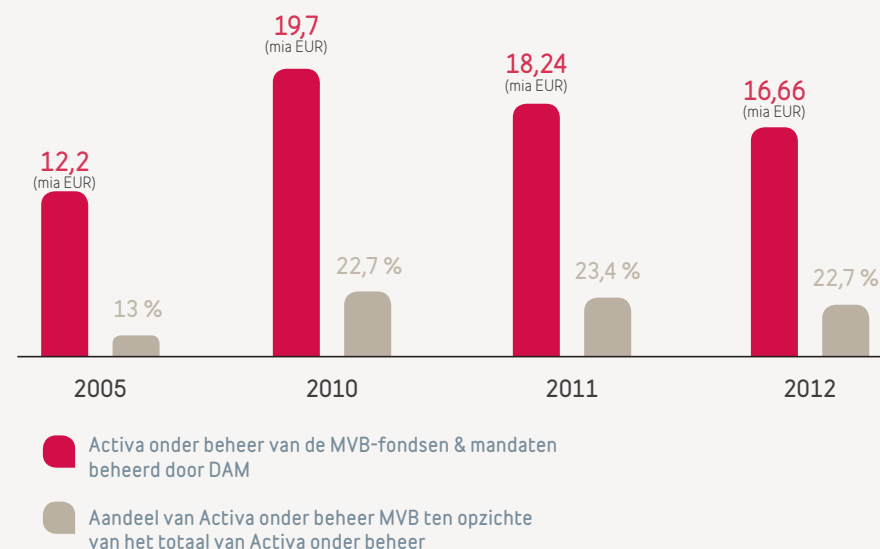
Door de jaren heen werden de MVB-analyses en vooraanstaande fondsen van DAM in de financiële wereld bekroond met diverse labels en onderscheidingen. In 2012 beloonde het Duitse magazine *EuroMagazin* een van de MVB-oplossingen van DAM met de eerste plaats in de categorie “Beste fondsen op drie jaar in de categorie ecologische/duurzame aandelenfondsen”.

Vandaag boeken de fondsen nog altijd succes:

- 10 % van de in omloop zijnde Belfius-fondsen beleggen op een duurzame manier;
- van de klanten die onze fondsen kopen, belegt 25 % in een van onze circa 20 duurzame beleggingsfondsen.



ISR - Dexia Asset Management - Kerncijfers op 31 december 2012



Financieringen voor de gemeenschap

Doelstelling: de openbare en sociale sector, de kmo's en de particulieren ondersteunen

In een onzekere economische en financiële omgeving hebben we de soliditeit van ons model bewezen. Dat van een nieuwe bank voor een nieuwe maatschappij, een bank die haar rentabiliteit ten dienste stelt van de gemeenschap. In 2012 kende Belfius bijna 10 miljard euro nieuwe kredieten toe aan al zijn klanten, lokale instellingen, sociale of private bedrijven en particulieren.

Financiële partner van de openbare en sociale sector

Op het hoogtepunt van de crisis in 2012 stelde Belfius alles in het werk om een antwoord te formuleren op de schaarste aan financieringsmiddelen voor de openbare en sociale sector. Ondanks de bedreigende situatie voor de economie en de lokale ontwikkeling zijn we de projectfinanciering van al onze klanten uit deze sectoren blijven ondersteunen. In 2012 verstrekten we meer dan 3,3 miljard euro krediet aan overheidsinstellingen voor de financiering van projecten en structuren die een rechtstreekse meerwaarde opleveren voor onze maatschappij (crèches, scholen, administratieve gebouwen, wegeaanleg enz.).

Kasbons voor lokale projecten

Eind 2011 ging Belfius van start met zijn jaarlijkse campagne "Kasbon voor lokale projecten" om lokale initiatieven te ondersteunen. De kasbon is overigens een eenvoudig product dat perfect aansluit bij de basisrol die de bank vervult: enerzijds het ophalen van middelen bij particulieren, anderzijds het financieren van lokale projecten in België dankzij de investeringen van haar klanten. Het opgehaalde bedrag tijdens de campagne in 2012 bedroeg meer dan 300 miljoen euro.



Krijg bovenop uw rendement ook een dankjewel uit uw buurt.

Ontdek onze kasbons.

Door te beleggen in een kasbon draagt u bij aan lokale projecten en aan de lokale economie. Het bedrag dat u aan Belfius leent wordt gebruikt voor de financiering van lokale projecten die van belang zijn voor de lokale economie. Het bedrag dat u aan Belfius leent wordt gebruikt voor de financiering van lokale projecten die van belang zijn voor de lokale economie.

Meer weten over onze kasbons? Ga terug in de Belfius Bank kantoor, bel 02 222 12 12 of surf naar www.belfius.be/kasbons2012.

Belfius
Bank & Verzekerings



Meer info?

Op Google Maps hebben we een interactieve toepassing gelanceerd. Surf naar www.belfius.be > **Public & Social** > **Onze Expertise** > **Onze realisaties** > **Realisaties Public & Social Banking**.



Enkele duurzame investeringsprojecten van Belfius in 2012

- **Antwerpen:** bouw van de nieuwe LIVAN-tramlijn
 - Financiering via een publiek-private samenwerking: 92 miljoen euro
- **Aquafin:** sanering van lozingspunten, bouw van zuiveringsinstallaties en aanleg van regenwaterleidingen
 - Financiering: 25 miljoen euro via private placement, 100 miljoen euro in een gesyndiceerd krediet, 200 miljoen euro als agent van de EIB
- **Gent:** voltooiing van de ringweg
 - Financiering via een publiek-private samenwerking: 93 miljoen euro
- **Groep Mestdagh:** installatie van meer dan 8 000 zonnepanelen op het dak van 16 magazijnen
 - Financiering: 7 miljoen euro
- **Northwind:** bouw van een offshore windmolenpark met 72 Vestas V112-turbines van 3 MW met een geïnstalleerde capaciteit van 216 MW voor de energiebehoeften van 230 000 gezinnen
 - Financiering via een publiek-private samenwerking: 34 miljoen euro waarbij Belfius optrad als Hedging Bank (dekking renterisico)
- **ORES (Opérateur des réseaux de gaz et électricité):** algemene financiering
 - Financiering: 110 miljoen euro in de vorm van een obligatie-uitgifte
- **Raeren:** vernieuwing en uitbreiding van een kleuter- en lagere school
 - Financiering: meer dan 12 miljoen euro
- **Société wallonne des eaux:** algemene financiering
 - Financiering: 50 miljoen euro
- **SPGE (Société publique de gestion de l'eau):** obligatie-uitgifte - *private placement* - dealer
 - Financiering: 83 miljoen euro
- **Wanze:** bouw van een nieuw gemeentehuis
 - Financiering: meer dan 11 miljoen euro



In 2012 verstrekte de bank meer dan 3,3 miljard euro krediet aan de publieke overheden voor de financiering van projecten.

Financiële partner van de kmo's

Door de steeds langere betalingstermijnen en de opdrogende liquiditeiten waren bedrijven en in het bijzonder kmo's in 2012 meer dan ooit op zoek naar financieringen of oplossingen om hun behoefte aan werkkapitaal te verkleinen, een absolute must om de crisis te boven te komen en zich te ontwikkelen. Belfius wilde hen onmiddellijk een oplossing aanreiken met een aanbod afgestemd op hun problemen en die van alle zelfstandigen en beoefenaars van vrije beroepen. Voorbeelden zijn het Belfius Business Credit, FiscoLine, Belfius Commercial Finance, de oprichting van een cel gespecialiseerd in Working Capital Management in samenwerking met externe experts ... Zo konden we bedrijven in de loop van dat jaar voor meer dan 2 miljard euro krediet toekennen.

Financiering van kmo's is een grote uitdaging, want kleine en middelgrote ondernemingen spelen door hun aantal en door het grote aantal werknemers die ze tewerkstellen (66 % van de werkgelegenheid)¹ een bijzonder belangrijke rol in de Belgische economie. Kmo's staan immers garant voor meer dan de helft van onze welvaart (58 % toegevoegde waarde)¹. En een investering van 1 miljoen euro in één bedrijf zorgt gemiddeld voor zes nieuwe jobs.

Tax Shelter

In 2009 ondertekenden Belfius en Casa Kafka Pictures een exclusieve samenwerkingsovereenkomst om investeringen van bedrijven in audiovisuele producties mogelijk te maken in het kader van de Tax Shelter-regeling (die een fiscale stimulans geeft aan bedrijven die investeren in de Belgische film). Sindsdien investeerden 104 bedrijven meer dan 27 miljoen euro in 49 Belgische producties, zowel Nederlandstalige als Franstalige films, via "Casa Kafka Pictures Movie Tax Shelter empowered by Belfius". Een positieve balans die maakt dat Belfius en Casa Kafka Pictures hun Tax Shelter-samenwerking hebben verlengd tot in 2015.

Van de langspeelfilms die onder de Tax Shelter werden gedraaid, vielen een heel aantal films in de prijzen, zowel in België als in het buitenland: "Le Gamin au Vélo" van Jean-Pierre en Luc Dardenne, "Les Géants" van Bouli Lanners, "De Rouille et d'Os" van Jacques Audiard.

Door bedrijven de mogelijkheid te bieden om rechtstreeks en in alle openheid te investeren in een kwaliteitsvolle productie via de Tax Shelter en door hen te adviseren en te begeleiden bij elk project, willen Belfius en Casa Kafka Pictures duidelijk bijdragen aan de ontwikkeling van de audiovisuele sector in België en zo de talrijke jobs steunen die deze sector creëert op lokaal vlak.

Financiële partner van starters

Belfius wil Belgische bedrijven resoluut ondersteunen en begeleiden in de verschillende fases van hun ontwikkeling, in het bijzonder de eerste jaren, want die zijn cruciaal voor hun voortbestaan. Belfius doet dat door starters zowel bankproducten als ondersteuning en advies te geven.

Garantie van het Europees Investeringsfonds

Het Europees Investeringsfonds (EIF) en Belfius hebben een garantieovereenkomst ondertekend met betrekking tot het Kaderprogramma voor concurrentievermogen en innovatie (CIP). Het programma is bedoeld om starters makkelijker toegang te geven tot financieringen doordat ze een gevoelige korting kunnen genieten op de garanties die ze moeten voorleggen. De CIP-garantie dekt de investeringskredieten voor kmo's die Belfius toekent aan jonge bedrijven. Het akkoord moet resulteren in een nieuwe portefeuille leningen voor een bedrag van 450 miljoen euro in de komende twee jaar. 2 000 Belgische starters kunnen van deze garantie profiteren en krijgen op die manier toegang tot leningen voor een bedrag van maximaal 500 000 euro.

Ondernemerschap bevorderen

Een zaak opstarten is niet voldoende. Je moet ze ook bekendmaken bij het grote publiek. Daarom besliste Belfius 11 "starters" – één in elke provincie en één in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest – een duwtje in de rug te geven met advies en een bijdrage te leveren van 5 000 euro voor hun volgende (of eerste) reclamecampagne. De bank voorziet in technische, theoretische en bancaire begeleiding, maar wil nog een stapje verder gaan. Belfius wil zijn knowhow delen met deze ondernemers om zo goed mogelijk in te spelen op hun publiciteitsbehoeften naargelang het specifieke karakter van hun activiteiten.



**27 miljoen euro
geïnvesteed in
49 producties op
drie jaar tijd.**

(1) Bron: Europese Commissie.

Na deze oproep tot kandidaturen hebben de jury's in Vlaanderen deze vijf bedrijven geselecteerd:

- **Nordag** in Genk
- **Elke Van Herck - Exclusive Jewellery** in Herentals;
- **Arc3c** in Liedekerke;
- **Pastagroup** in Leuven;
- **PozO** in Oostende.

Dankzij de CIP-garantie komen 2 000 starters in aanmerking voor leningen van maximaal 500 000 euro.

In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest viel de keuze van de jury op
→ het **kinesithérapie- en readaptatiecentrum CKB** in Elsene.

Door de jury's in Wallonië werd beslist om volgende bedrijven te bekronen:

- **Dynamic Flows** in Lasne;
- **Negundo Sport** in Marquain;
- **Opale** in Luik;
- **Vivalangues** in Bastenaken;
- het **Centre Médical Corps-Santé** in Gembloux.

Via www.boostbelgium.be en in samenwerking met MasterCard beloofde onze bank ook creatieve projecten van ondernemingen en kmo's (jonger dan 3 jaar) die zich onderscheiden door de promotie van Belgische producten en diensten. Op onze website liepen in totaal 243 dossiers binnen, waarvan slechts 10 de grote finale haalden. Een professionele jury en het publiek brachten hun stemmen uit. Het jonge bedrijf **Skinoo** sleepte de hoofdprijs van 15 000 euro in de wacht.

Belfius was ook een van de grootste sponsors van de uitzendingen "Topstarter" op de VRT en van "Starter!" op de RTBF. De kandidaten kregen begeleiding van een Belfius-coach gespecialiseerd in financieringen voor de oprichting van bedrijven. De bank stond bovendien de productie bij voor de preselectie van de kandidaten en door medewerkers af te vaardigen in de jury, een marketingexpert en een expert in business banking. **Dries Henau** en **Yuri Vandenbogaerde**, bedenkers van het concept "**Wasbar**" (een café-wasserette), wonnen de finale van het televisieprogramma "Topstarter".

De overwinning van "Starter!" Seizoen 2 ging naar de uit Waals-Brabant afkomstige **Philippine Goethals** voor haar project "**Corner coiffure**".

Financiële partner van particulieren

Kredieten aan particulieren bleven het dit jaar goed doen bij Belfius. Alhoewel de groei minder uitgesproken was dit jaar omwille van de economische context werden veel Belgische gezinnen toch eigenaar van een woning of financierden een verbouwing, een project of een droom. Reden voor deze toename zijn ongetwijfeld de daling van de vastgoedprijzen en de dalende rentevoeten. Belfius verstrekke in totaal meer dan 3,5 miljard euro aan leningen in 2012 onder de vorm van hypotheekleningen of consumentenkredieten.

Maar wie financiële crisis zegt, zegt ook burgers met - tijdelijke of structurele - financiële moeilijkheden ... Deze bevolkingscategorie heeft buiten de bank om nood aan begeleiding en "maatschappelijke" tips over een beter beheer van hun budget, over hulp waar ze recht op hebben en waar ze die hulp kunnen vinden enz. Het is dus erg belangrijk om nauwer samen te werken met sociale actoren zoals de OCMW's. Enkel zij kunnen een bijdrage leveren om een aantal klanten met specifieke financiële problemen erbovenop te helpen (zie hoofdstuk "Ons sociaal engagement").



Ons engagement op het vlak van deugdelijk bestuur



“Een bank die haar
activiteiten op een professionele en
verantwoordelijke manier uitoefent.”

Medewerkers, aandeelhouders, directie en raad van bestuur: bij Belfius engageert iedereen zich om onze activiteiten op een professionele en verantwoordelijke manier uit te oefenen, zowel ten aanzien van onze klanten als tegenover al onze leveranciers, actoren uit de financiële sector en de gemeenschap in de brede betekenis. Door ons achter het Global Compact te scharen dat in 2013 werd ondertekend, willen we de overtuiging delen dat commerciële praktijken op basis van een aantal principes bijdragen tot het ontstaan van een meer stabiele, eerlijke en open wereldmarkt, en meer bloeiende en dynamische bedrijven.

Ons engagement op het vlak van deugdelijk bestuur

Belfius is partner van het Centrum voor Public Governance. Dat centrum wil een pioniersrol spelen in de ontwikkeling van deugdelijk bestuur voor organisaties in de Belgische publieke sector.



Naar aanleiding van de verzelfstandiging van Belfius Bank eind 2011 werd een nieuwe governance opgezet met onder andere een volledige hernieuwing van de raad van bestuur en de verschillende gespecialiseerde comités. Kernwoorden daarbij waren interne en externe transparantie en deugdelijk bestuur.

10 000

We zijn een van de grootste werkgevers van het land. Direct en indirect stellen we 10 000 mensen tewerk.

We werken uitsluitend met leveranciers die de Rechten van de Mens respecteren. We zetten in op integriteit en compliance. We strijden tegen witwaspraktijken en financiering van terrorisme. We proberen markt-misbruik en belangenconflicten te voorkomen ...



4 portretten

Luisteren naar de klant en rekening houden met zijn behoeften is de basis voor een duurzame relatie. Daarom werken we met 4 beleggersportretten die de klant helpen een belegging op maat te vinden.

Corporate governance

Doelstelling: het risicobeheer verbeteren en de bedrijfsethiek versterken

We wilden lessen trekken uit onze fouten uit het verleden. Sinds de financiële crisis engageren we ons om onze bedrijfsvoering te verbeteren en onze aandacht opnieuw te focussen op onze kernactiviteiten.

In 2012 namen we de structuur en werking van de groep Belfius onder de loep om een grondige evaluatie te maken van de processen en de reglementen binnen ons bedrijf voor al de belangrijkste sectoren, regio's en activiteiten.

Dat proces nam verscheidene maanden in beslag en vertaalde zich in een herschikking van onze raad van bestuur en in de oprichting van verschillende comités die de opdracht kregen toe te zien op de naleving van de governanceregels. Elk comité specialiseert zich in een aantal aspecten, zoals de strategie en de resultaten, het risico- en kapitaalbeheer, de benoemingen en het bezoldigingsbeleid.

Daarnaast optimaliseerden we de organisatie van verschillende afdelingen om beter te kunnen inspelen op de huidige en toekomstige uitdagingen en een maximale efficiëntie na te streven. Met alle meningen werd rekening gehouden. We moedigden onze medewerkers aan om eventuele bekommernissen aan te kaarten met hun leidinggevende of via de talrijke tools die we hen hiervoor ter beschikking stelden.

Nieuwe en strengere regels voor risicobeheer

Een kader creëren voor het beleid op het vlak van risicobeheer en de strategische, tactische en operationele activiteiten coördineren: dat waren de prioriteiten van onze "nieuwe" bank.

Een van de eerste opdrachten van onze directie Risk Management was een maximale beheersing van de risico's uit de zogenaamde Legacy-portefeuille. Deze portefeuille maakt deel uit van de obligatieportefeuille van de bank sinds Belfius zich afgescheurd heeft van de groep Dexia. In dat opzicht werd een specifiek Portfolio Risk Management-team gecreëerd dat zich in hoofdzaak heeft toegelegd op het afbouwen van die portefeuille en de risico's die ermee gepaard gaan. Om te beginnen hebben we ons met succes gefocust op een snelle afbouw van het risico door de blootstelling aan soevereine schulden van Europese perifere landen.

Daarna ging de aandacht uit naar de andere onderdelen van de portefeuille en hebben we maatregelen genomen om potentiële verliezen te vermijden, de balans en resultatenrekening minder volatiel te maken en de liquiditeitspositie van de portefeuille te verbeteren.

Meer info?
Raadpleeg ons
jaarverslag 2012.



We hebben alle processen en reglementen herzien die een invloed uitoefenden op de manier waarop het bedrijf intern bestuurd en gecontroleerd werd.

Governance

De risicogovernance van Belfius is voornamelijk opgebouwd rond twee pijlers:

- een structuur van Risk-comités;
- de strategische risicobereidheid.

Risk-comités

De hoeksteen van deze governance bestaat voortaan uit een coherent geheel van Risk-comités op het niveau van Belfius (zonder Dexia). De rol en de competenties van deze comités worden bepaald overeenkomstig de commerciële en financiële doelstellingen van de bank, en met inachtneming van externe omgevingsfactoren inzake reglementering en controle.

Strategisch niveau

Binnen het directiecomité werden drie comités opgericht. Ze worden aangestuurd door de directie Risk Management en komen minstens één keer per kwartaal samen:

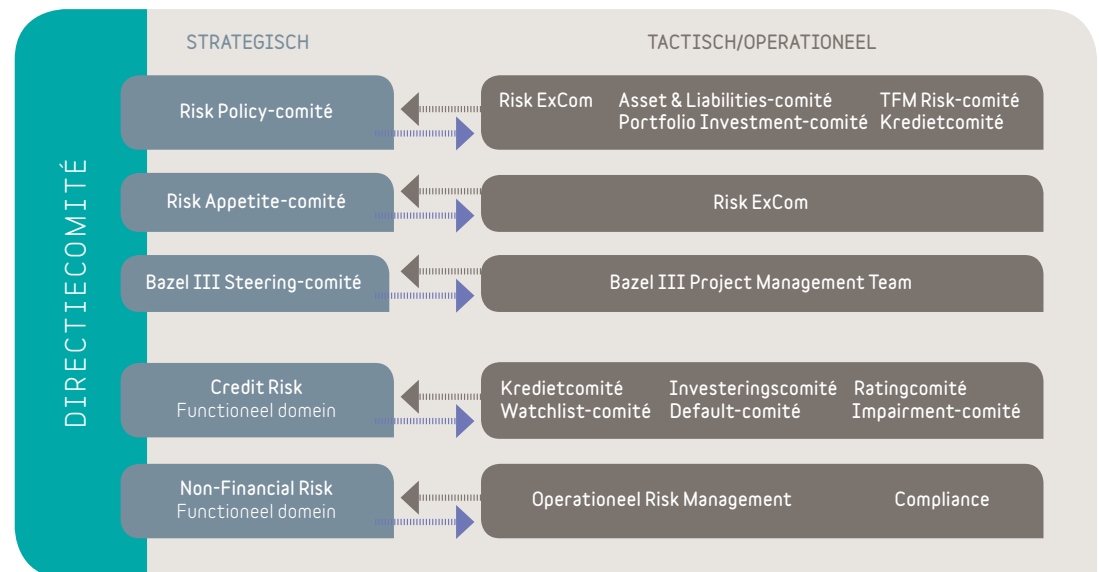
- het Risk Policy-comité, verantwoordelijk voor:
 - de prioriteiten en de planning met betrekking tot de Risk Management Policies;
 - het "life cycle"-model en de reglementaire kalender (NBB).
- het Risk Appetite-comité, verantwoordelijk voor:
 - de voorstelling, opvolging en controle van het kader van de risicobereidheid, het beheer van de behoefte aan economisch en reglementair eigen vermogen en de bestemming ervan;
 - de uitvoering en de beoordeling van de stresstests.
- het steeringcomité Bazel III, dat een sleutelrol vervult in het kader van de uitvoering van de Bazel III-reglementering. Om dit comité zijn rol op een efficiënte manier te laten spelen, hebben we een specifieke organisatiestructuur in het leven geroepen. Die structuur berust op vier werkgroepen waarbij elke werkgroep een specifiek vakgebied heeft en een beroep doet op de businesslines:
 - krediet- en marktrisico;
 - kapitaal, liquiditeit en hefboomen;
 - IT-systemen en reporting;
 - herziening van de activiteiten.

Naast deze drie comités bestaan er ook twee functionele domeinen. Het ene bestrijkt kredietgebonden thema's, het andere gaat over operationele risico's. Beide rapporteren aan het directiecomité, hoewel hiervoor geen afzonderlijk comité werd opgericht.

Tactisch/operationeel niveau

Het directiecomité delegeert bepaalde beslissingen aan het tactisch/operationeel niveau. Die delegatie staat beschreven in de charters van de bestaande comités. Voor de materie die aan de delegatiebevoegdheid ontsnapt, bezorgt het tactisch/operationeel niveau informatie of formuleert het adviezen voor het directiecomité, dat de beslissingen neemt.

De comités die deel uitmaken van het tactisch/operationeel niveau zijn die waarin Risk Management gewoonlijk zitting heeft samen met de business. De klemtoon ligt op de richtlijnen, de transacties en de tegenpartijrisico's. In deze comités heeft Risk Management een vetorecht en de mogelijkheid om een beslissing door te schuiven naar een hoger niveau.



Risicobereidheid

De risicobereidheid drukt het risico uit dat een instelling bereid is te nemen in het licht van de verwachtingen van de stakeholders (aandeelhouders, schuldeisers, regulatoren, ratingagentschappen, klanten ...) om haar strategische en financiële doelstellingen te bereiken.

Op basis van een holistische benadering is risicobereidheid een referentiepunt om:

- de strategie en de planning in goede banen te leiden;
- de prestaties uit te leggen in termen van groei en waardecreatie;
- de dagelijkse beleggingsbeslissingen te vergemakkelijken.



STRESSTESTS

Belfius heeft een eigen, strengere governance ingevoerd voor de uitvoering van de stresstests met het oog op een transversale aanpak die deel uitmaakt van het risicobeheersproces van de bank en de verzekeringsmaatschappij.

De stresstests hebben tot doel om de gevoeligheid van de bank in termen van verwachte verliezen, gewogen risico's, liquiditeitsbehoeften of vereisten qua eigen vermogen te meten ingeval er zich een rampscenario voordoet.

In 2012 voerde de bank een reeks stresstests uit (gevoeligheidsanalyse, analyse per scenario, beoordeling van de potentieel kwetsbare punten) waardoor ze de mogelijke weerslag van een hypothetische gebeurtenis of reeks gebeurtenissen op haar financiële stabiliteit kon beoordelen. Belfius nam ook deel aan de stresstestoefeningen in het kader van het "Belgian Financial Sector Assessment Program" van het Internationaal Monetair Fonds met de medewerking van de Nationale Bank van België in het vierde kwartaal van 2012.

De risicobereidheid van Belfius komt tot uiting in een reeks ratio's die een sleutelement vormen om limieten te bepalen op het niveau van grote financiële evenwichten. Dat kader is gebaseerd op een mix van boekhoudkundige (gearing), reglementaire (Tier 1, gewogen risico's), en economische ratio's (economisch eigen vermogen, Earnings at Risk), en neemt ook ratio's op met betrekking tot liquiditeit, financieringsstructuur en limieten in verband met kredietconcentratie.

Voor elk van die ratio's werden limieten bepaald die jaarlijks door de bevoegde organen worden gevalideerd. De directies Risk Management en Finance zijn belast met de opvolging van die ratio's en stellen het directiecomité eventueel maatregelen voor om ervoor te zorgen dat die limieten worden nageleefd.

In 2012 heeft Belfius zijn kader voor wat betreft risicobereidheid herzien om het aan te passen aan de context van een onafhankelijke groep, met herziening van haar strategie en haar doelstellingen. De raad van bestuur heeft dat aangepaste kader goedgekeurd. Behalve de al aanwezige kwantitatieve elementen werd er ook een kwalitatief gedeelte toegevoegd om de kernopdrachten van de bank nog nauwer te doen aansluiten bij haar risicokader.

U vindt meer informatie over onze corporate governance, bezoldigingspolitiek en human resources management in ons jaarverslag 2012 (pag. 51-61).

In 2012 heeft Belfius zijn kader voor wat betreft risicobereidheid herzien om het aan te passen aan de context van een onafhankelijke groep, met herziening van de strategie en de doelstellingen.

The Global Compact (Mondiaal Pact van de Verenigde Naties)

Doelstelling: aangesloten bedrijven aanzetten om bij de uitoefening van hun activiteiten de 10 principes van het Global Compact na te leven

Belfius heeft zopas het Global Compact van de Verenigde Naties ondertekend. Het gaat om een pact waarmee bedrijven zich engageren om hun transacties en strategieën aan te passen aan tien universeel aanvaarde principes die betrekking hebben op de rechten van de mens, arbeidsnormen, het milieu en de bestrijding van corruptie.

De daadwerkelijke uitvoering van de principes van het Global Compact veronderstelt:

- de opname ervan in de strategie en de activiteit van het bedrijf;
- een duidelijk engagement vanwege de directie van het bedrijf;
- de informatie van alle personeelsleden van het bedrijf, zowel kaderleden als bedienden, om ervoor te zorgen dat iedereen de principes toepast;
- de creatie van openheid voor innovatie en nieuwe ideeën binnen het bedrijf;
- het vastleggen van meetbare doelstellingen en het invoeren van een transparant systeem om te communiceren over de ontwikkelingen;
- de wil en het vermogen om te leren en zich aan te passen;
- de vastberadenheid om concrete maatregelen te nemen;
- de wil om samen te werken en te praten met andere stakeholders.

Kortom, ons integriteitsbeleid heeft als doel een eerlijk, open en ethisch gedrag te promoten, en de naleving van zowel wetten, reglementen en andere beroepsnormen als de ethische en deontologische code van Belfius, de gedragscodes en andere interne beleidslijnen te garanderen om onze reputatie te beschermen en te benadrukken.

Door de ondertekening van het Global Compact gaan zowel het bedrijf in zijn geheel als zijn bestuurders een verantwoordelijkheid aan.



De tien principes van het Global Compact

→ Mensenrechten

- Principe 1: de internationaal erkende mensenrechten promoten en respecteren;
- Principe 2: zich niet schuldig maken aan een schending van de grondrechten.

→ Arbeidsnormen

- Principe 3: de uitvoering van de vrijheid van vereniging respecteren en het recht op collectieve onderhandelingen erkennen;
- Principe 4: elke vorm van verplichte arbeid en dwangarbeid elimineren;
- Principe 5: kinderarbeid afschaffen;
- Principe 6: discriminatie inzake werk en de uitoefening van een beroep elimineren.

→ Milieu

- Principe 7: een voorzichtige benadering van grote milieuproblemen promoten;
- Principe 8: initiatieven nemen ten gunste van meer verantwoorde milieupraktijken;
- Principe 9: de ontwikkeling en verspreiding van milieuvriendelijke technologieën bevorderen.

→ Corruptiebestrijding

- Principe 10: optreden tegen elke vorm van corruptie, inclusief afpersing en smeergeld.

Meer info?

Surf naar
www.unglobalcompact.org



Compliancecharter

Het Compliancecharter beschrijft de rol en de bevoegdheidsdomeinen van de Compliancefunctie en vermeldt de governanceprincipes die aan de basis liggen van de aanpak van Belfius op dit gebied.

Bestrijding van witwaspraktijken en terrorismefinanciering

We hechten het grootste belang aan een goed beheer van de risico's in verband met witwaspraktijken en terrorismefinanciering en aan de naleving van de bijbehorende nationale en internationale verplichtingen.

Overeenkomstig de reglementering ter zake heeft de bank een aantal algemene beleidslijnen en operationele procedures vastgelegd met geldende verplichtingen en vormvereisten op het gebied van:

- kennis en identificatie van de klanten, vertegenwoordigers, gevolmachtigden en effectieve begunstigden;
- opvolging van de rekening- en zakenrelaties gedurende de hele bankrelatie;
- toezicht op de verrichtingen en opsporing van verdachte transacties;
- samenwerking met de wettelijke en gerechtelijke instanties in geval van een vermoeden van witwaspraktijken of terrorismefinanciering overeenkomstig de geldende vereisten.

Marktmisbruik en persoonlijke transacties

Belfius heeft maatregelen getroffen om de risico's op marktmisbruik te beheersen (misbruik van voorkennis en marktmanipulatie). Deze maatregelen worden voornamelijk omgezet in een beleid dat bedoeld is om misbruik van voorkennis met betrekking tot financiële instrumenten te voorkomen en een beleid inzake persoonlijke transacties van de betrokken personen. Het gaat eveneens om regels rond vertrouwelijkheid, het opstellen van lijsten met personen die voorkennis hebben en "Chinese Muren" binnen de bank.

Integriteit en diligenceplicht

In het kader van de MiFID-richtlijn (Markets in Financial Instruments Directive) hebben we normen ingevoerd om beleggers een hoge graad van bescherming te bieden, bijvoorbeeld normen met betrekking tot een classificatie van de klant, de risicoprofielen of "Best Execution". De MiFID-monitoring die sinds 2008 bestaat, brengt de indicatoren en tests in verband met de eisen uit voornoemde richtlijn in kaart.

De monitoring wordt aangepast naargelang van de ontwikkeling van producten en diensten. De gegevens over de behoeften van klanten worden per transactie getest en voortdurend hernieuwd.

Belfius Funding (NL)

Generation United Step Up 12/2015

Vastrentende obligatie in EUR

U bent op zoek naar een belegging ...

- met recht op 100 % terugbetaling van het belegde kapitaal (voor kosten) op eindvervaldag, behalve in geval van faillissement of gebrek van betaling van de emittent en van de garant;
- met recht op een semesterleef vooraf gekend rendement;
- met een looptijd van 3 jaar.

Het product dat u aangeboden wordt, is een schuldschijf. Door in te tekenen op dit instrument leent u geld aan de emittent die zich ertoe verbindt om bepaalde bedragen te betalen. De emittent verbindt er zich toe om minstens het kapitaal op eindvervaldag terug te betalen. In geval van in gebreke blijven (bijv. faillissement) van de emittent en van de garant, loopt u het risico om de sommen waarop u recht hebt niet te ontvangen en het geïnvesteerde bedrag te verliezen. De risico's verbonden aan dit product vindt u op pagina 2.

Hoe intekenen?

U kunt intekenen van 01-11-2013 tot en met 30-11-2015 vóór 18 uur (Belgische werkdagen) telefonisch op het nummer van Belfius Bank of via Belfius Direct Net.

Voor alle vragen kunt u terecht bij Belfius Contact op het nummer 02 223 12 00 of via "Contact" op de site www.belfius.be

Risiconiveau
Belfius Way

Beleggersprofiel

November 2012

Belfius Bank stelt voor:
Belfius Funding (NL) Generation United Step Up 12/2015
Looptijd: 3 jaar (van 07-12-2012 tot 07-12-2015).
De obligatie Belfius Funding (NL) Generation United Step Up 12/2015 biedt u semesterleef vooraf gekende coupons.

Op de eindvervaldag heeft u recht op de volledige terugbetaling (voor kosten) van het belegde kapitaal, behalve in geval van faillissement of gebrek van betaling van de emittent en van de garant. Door te beleggen in de Belfius Funding (NL) Generation United Step Up 12/2015 zorgt u ook voor de gemeenschap. Belfius Bank verbindt zich ertoe om het ingezamelde geld bij voorrang te gebruiken voor projecten waar de jongere generatie of de senioren kunnen profiteren, zoals de bouw of de renovatie van huizen, hospitals ...

U hebt recht op ...

Coupondatum	Brutocoupon op jaarbasis*	Indicatief brutobedrag per investering van 10.000 EUR**
07-06-2013	1,25 %	62,30 EUR
07-12-2013	1,55 %	77,70 EUR
07-06-2014	1,85 %	92,20 EUR
07-12-2014	2,15 %	107,80 EUR
07-06-2015	2,45 %	122,20 EUR
07-12-2015	2,75 %	137,90 EUR
Totaal indicatief brutobedrag		600,10 EUR

* Voor eindbetaling van 2% tevens voorafbetaald, verhoogd met 4% bij de eerste betaling op de eerste vervaldag.
** Dit bedrag wordt berekend met een rentevoet van 1% (aanname van 1000 EUR). Het bedrag wordt berekend op basis van de coupons op pagina 2 van deze brochure.

De belegging wordt aangeboden in het kader van een uitgeverij die een maximum 100 dagen met de afsluitende coupons wordt betaald op basis van het effectief aantal gekochte obligaties. Het bedrag wordt berekend op basis van de coupons op pagina 2 van deze brochure.

Wat kunt u verwachten indien u deze belegging verkoopt vóór eindvervaldag?

Indien u al deze belegging verkoopt vóór eindvervaldag, gebeurt dit tegen een prijs, die lager kan zijn dan het belegde kapitaal. Dit kan eventueel een kapitaalverlies tot gevolg hebben (zie voor meer informatie "Hoe te verkopen" in de brochure "Beleggen vóór eindvervaldag" op "Belfius Way" specifiek het deel met het "Liquiditeitsrisico" en het "Valuering op prijsvormingsmomenten van de obligatie" op pagina 2).

Er zullen bij een verkoop vóór eindvervaldag kosten (TCR, zie pagina 2) en desgevraagd een maximumverminderende van 0,85% worden aangewend bij verkoop. Kosten van verkoop van de belegging op pagina 2).

Belfius

In het kader van de MiFID-richtlijn hebben we normen ingevoerd om beleggers een hoge graad van bescherming te bieden.

Gegevensbescherming en beroepsgeheim

De eisen op het vlak van beroepsgeheim naleven is essentieel voor de bescherming van onze klanten. We voeren hiervoor op verschillende niveaus procedures in (bedienden, klanten, transacties) met inachtneming van de reglementen.

Belangenconflicten

De diversiteit van onze activiteiten en klanten vergt een beheer van de risico's die verband houden met belangenconflicten. Een algemeen beleid bepaalt de grote lijnen, maar het voorkomen van belangenconflicten wordt via comités en beslissingsprocessen van mandaten, nieuwe producten en diensten geïntegreerd in de werking van Belfius.

Externe mandaten

We hebben interne regels goedgekeurd om externe functies te regelen die uitgeoefend kunnen worden door de bestuurders conform de reglementen of de algemene principes qua preventie van belangenconflicten.

Onafhankelijkheid van de bedrijfsrevisoren

Belfius heeft een beleid om de onafhankelijkheid van de bedrijfsrevisoren te garanderen. Zo moet worden nagegaan of een bepaalde opdracht de onafhankelijkheid van de bedrijfsrevisoren niet in het gedrang brengt.

Whistleblowing



De bank heeft een intern Whistleblowing-systeem ingevoerd om het risico op financiële verliezen, sancties of imago- en reputatieschade als gevolg van het niet naleven van de wettelijke en reglementaire verplichtingen te beperken. Dankzij dit systeem kunnen onze medewerkers misbruiken of een slechte werking die ons ernstige schade kan berokkenen, signaleren.

Verantwoordelijke klantenrelatie

Doelstelling: rekening houden met de belangen van de klant

De tevredenheid van elke klant staat centraal. Met onze klanten een respectvolle en duurzame relatie op langere termijn opbouwen is vandaag even belangrijk als het verbeteren van onze operationele efficiëntie en het optimaliseren van onze financiële prestaties. Onze benadering berust op vertrouwen, luisterbereidheid, begeleiding en transparantie. Al deze waarden moeten we in acht nemen om perfect te kunnen inspelen op de behoeften en verwachtingen van de klant, in alle omstandigheden en de hele bankrelatie lang.

Beleggersportretten

Particulieren, bedrijven of overheidsinstellingen: elke klant die belegt, is uniek. De ene beoogt een maximaal rendement en wil daarvoor de nodige risico's nemen, de ander geeft voorrang aan de bescherming van zijn kapitaal. De "risicobereidheid" verschilt van de ene persoon tot de andere. Om zijn klanten te helpen, heeft Belfius 4 "beleggersportretten" opgesteld: vast, beschermd, tactisch en dynamisch.

Elk portret weerspiegelt het maximale risico dat een Belfius-klant wil nemen voor (een deel) van zijn beleggingen en heeft een eigen pictogram. Dat pictogram staat op elke informatiefiche, waardoor klanten in het Belfius-gamma makkelijk de producten herkennen die het best overeenstemmen met hun portret en dus ook hun risicobereidheid.

Deze nieuwe aanpak is transparant, maakt een belegging kiezen makkelijker en is gericht op de behoeften van de klant: bij elke verrichting in een kantoor kunnen we een aanbod op maat voorstellen dat overeenstemt met het portret van de klant, zijn doelstellingen en zijn beleggingshorizon. Voordat een klant het product aankoopt, evalueert een Belfius-specialist uitdrukkelijk zijn kennis van en ervaring met het beoogde product. Die methode stemt volledig overeen met de vereisten van de wetgever in verband met de MiFID-regelgeving.



Vast



Beschermd



Tactisch



Dynamisch

Vergoeding van onze adviseurs

Onze specialisten hebben geen enkel persoonlijk belang bij het bevoordelen van de een of andere oplossing wanneer ze een klant advies geven. Ons vergoedingsbeleid is gebaseerd op een benadering die enerzijds de algemene doelstellingen bepaalt waarbinnen de vergoeding van de adviseur identiek is, ongeacht het beleggingsproduct dat hij aanbeveelt, en anderzijds voorziet in doelstellingen die te maken hebben met kwaliteit en deontologie. De risicobereidheid van de klant staat centraal in de verkoop van beleggingsproducten en wordt weerspiegeld door een beleggersportret. Het respect voor de keuze van de klant is geïntegreerd in het vergoedingssysteem, in die zin dat een eventuele overschrijding van het risiconiveau negatieve financiële gevolgen kan hebben voor de tussenpersoon. Kortom, we treden altijd op voor rekening van onze klanten en nooit voor eigen rekening, of het nu gaat om een particuliere of institutionele belegger.

Onze Complianceafdeling is belast met het toezicht op de naleving van de principes voor het beheer en de preventie van belangenconflicten. De opvolging van de kwaliteit van het beleggingsadvies gebeurt aan de hand van een permanent monitoringprogramma, zowel op nationaal niveau als op het niveau van de kantoren, en met name door de evolutie van de aanbevolen producten te toetsen aan het beleggersportret van de klant. Die aanpak maakt het mogelijk het gedrag van de adviseurs te beoordelen op basis van de situatie en de vooruitzichten op de financiële markten en de conjunctuur in het algemeen. Deze opvolging wordt aangevuld met een valideringsproces voor elke nieuw product of dienst, en met een onderzoek naar de klachten over beleggingen.

MiFID voorziet in een betere bescherming van de belegger en transparantere informatie. De Europese richtlijn verplicht Belfius zijn kandidaat-beleggers goed te kennen alvorens hen beleggingsadvies te geven. De bank maakt dat mogelijk dankzij het beleggersportret voor elke klant.

Responsible lending



De Beroepsvereniging van het Krediet (BVK) heeft in samenwerking met haar leden, onder wie Belfius Bank, een gedragscode met 10 principes opgesteld op basis waarvan de leden zich engageren om hypothecaire kredieten en consumentenkredieten af te sluiten op een verantwoordelijke manier.

De klant informeren

- **Transparantie:** correcte en duidelijke informatie verstrekken over zijn producten en belangrijkste klantgerichte processen.
- **Correcte tarieven:** “ondubbelzinnige” tarieven hanteren (rentevoeten en kosten).

Zich bekommeren om de klant

- **Dienstverlening aan de klant:** klanten helpen bij het kiezen van oplossingen die het best aan hun behoeften beantwoorden en hen informeren over het risico van een overmatige schuldenlast.
- **Vertrouwelijkheid** bij de verwerking van de gegevens van de klant.
- **Tevredenheid van de klanten** nastreven en klachten onmiddellijk en efficiënt behandelen.



De solvabiliteit van de klant beoordelen

- **Beheer van de kredietcyclus:** een kredietbeleid en -processen uitwerken en toepassen.
- **Gegevens verzamelen:** de solvabiliteit van de klant beoordelen op basis van correcte en nauwkeurige informatie door externe bronnen te gebruiken.
- **Beoordeling van het kredietrisico:** het risicoprofiel en de terugbetalingscapaciteiten van de klant analyseren.

Betalingsproblemen voorkomen en opvolgen

- **Risicopreventie:** de schuldenlast en de aanwending van het krediet opvolgen om betalingsproblemen op te sporen en te kunnen anticiperen op achterstallige betalingen.
- **Schuldbemiddeling:** de klant actief oplossingen aanreiken om zijn financiële verplichtingen zo goed mogelijk te kunnen nakomen.

Verantwoordelijke leveranciersrelatie

Doelstelling: commerciële relaties met bedrijven die de mensenrechten met voeten treden uit de weg gaan

Wie officieel leverancier van Belfius wil worden, moet dezelfde verbintenissen nakomen als wij ten opzichte van onze klanten. Bij de ondertekening van een samenwerkingsovereenkomst moet een charter geparafeerd worden waarin de leverancier en zijn onderaannemers zich verbinden tot het naleven van het Global Compact!

Daarenboven doet Belfius zoveel mogelijk een beroep op lokale leveranciers. Zo is 96 % van onze 837 leveranciers gevestigd op het Belgisch grondgebied of vlak ernaast (dus binnen een straal van 300 km).



Bij ondertekening van een overeenkomst met een leverancier moet een charter ter naleving van de principes van het Global Compact ondertekend worden.

Ons sociaal engagement



“We willen een bank zijn die toegevoegde waarde creëert voor de samenleving.”

Belfius wil zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid ten volle opnemen en een antwoord bieden op de grote uitdagingen in de samenleving, zoals de vergrijzing van de bevolking en sociale integratie. Al meer dan 50 jaar ondersteunen we maatschappelijke projecten op het gebied van sport, cultuur, onderwijs ... Onze inspanningen zijn ook gericht op de persoonlijke en professionele balans van onze teams. Onze initiatieven rond dienstverlening aan werknemers en arbeidsvoorwaarden bevorderen het individuele engagement en het welzijn van iedereen.

Ons sociaal engagement

Met ons platform www.generationunited.be, vestigden we de aandacht op de maatschappelijke impact van de demografische evolutie op het vlak van wonen, vrije tijd, werk, pensioen, zorg en successie.



3 medewerkers van Passwerk, een IT-bedrijf met louter mensen met een Autisme Spectrum Stoornis (ASS), testen in-house applicaties voor electronic banking.



Belfius Foundation helpt organisaties die microkredieten verstrekken, steunt projecten in ziekenhuizen (Colour Your Hospital), en financiert ook door een jury zorgvuldig geselecteerde projecten van medewerkers (Helping Hands).



42 000

Dankzij Belfius Local Team Spirit spe(e)l(d)en in het seizoen 2012-2013 en 2013-2014 niet minder dan 42 000 jongeren in een shirt met Belfius-logo voor hun sportclub.



Als lokaal verankerde bank willen we een antwoord bieden op de grote maatschappelijke uitdagingen van vandaag: vergrijzingen sociale integratie.



Onze studies van de ziekenhuis- en rusthuissector (MAHA en MARA) zijn door de jaren heen een referentie geworden.

Steun aan de gemeenschap

Local Team Spirit

Doelstelling: sportbeoefening en teamspirit bij jongeren stimuleren

Om lang en gezond te leven is regelmatig sporten van kindsbeen af erg belangrijk. Sporten is bovendien ideaal om sociale contacten te leggen en achtergestelde jongeren op te nemen in de samenleving, bijvoorbeeld door de toegang tot onderwijs en opleiding te vergemakkelijken.

Belfius is een vooraanstaande partner van Belgische sporten die sterk verankerd zijn in de samenleving (uitgezonderd motor- en risicosporten). Lokaal geven we jeugdteams een duwtje in de rug door hun uitrusting te sponsoren. Nationaal sponsoren we profteams en zetten we ons partnership op lange termijn met het BOIC voort.

Lokaal

Met de actie Local Team Spirit van Belfius genieten lokale jeugdteams van 6 tot 18 jaar uit een ploegsport twee seizoenen lang van shirtsponsorship.

Het is de eerste keer dat een Belgische bank zo'n actie op het getouw zet. En de uitdaging is niet min: in België beoefenen ongeveer 850 000 mensen regelmatig een ploegsport en tellen de vier grootste federaties voor ploegsporten (voetbal, basketbal, volleybal en hockey) op zich al circa 620 000 leden.

De actie was meteen een succes! In enkele maanden tijd kregen liefst 42 000 jongeren het shirt van hun uitrusting gratis. In de seizoenen 2012-2013 en 2013-2014 verdedigen zij hun clubkleuren in een shirt met het Belfius-logo.

850 000
mensen beoefenen
regelmäßig een ploegsport

Nationaal

Belfius sponsort Belgische topsportclubs: enerzijds Club Brugge, een grote Belgische voetbalclub, en anderzijds de basketbalploegen Belfius Mons-Hainaut en Liège Basket in eerste nationale bij de heren en Belfius Namur in eerste nationale bij de dames.

We zijn bovendien al jaren een trouwe partner van het BOIC en meer bepaald van het Ontwikkelingscomité van de Belgische Sport (OCBS), dat op lokaal vlak sportbeoefening bij jongeren aanmoedigt en op zoek gaat naar nieuwe talenten.



42 000 Belgische
jongeren spelen al met
een Belfius-shirt.

Belfius localteamspirit

Generation United

Doelstelling: het debat over vergrijzing op gang brengen en de generaties helpen om beter samen te leven

De vergrijzing is niet alleen de zaak van ouderen. Iedereen is betrokken partij. Het heeft een impact op de hele samenleving, onze manier van werken, ontspannen, de pensioenen ... Het is een dynamische evolutie die jonge en iets minder jonge mensen moeten aanvaarden, zodat ze er maximaal van kunnen profiteren en minimaal nadeel van ondervinden. De vergrijzing is een uitdaging voor de toekomst, een uitdaging voor alle generaties om in harmonie samen te leven.

Als financiële partner van de overheid en talrijke instellingen uit de Belgische non-profitsector volgt Belfius de sociodemografische ontwikkelingen op de voet. De bank werkt specifieke oplossingen uit om het hoofd te bieden aan de uitdagingen die eruit voortvloeien. Met het concept "Generation United" wil Belfius ook het grote publiek bewust maken van de impact van die ontwikkelingen op de samenleving door een brede waaier financieel interessante oplossingen voor te stellen aan jongeren en ouderen.

Enkele weken na de lancering telde het platform Generation United al meer dan 50 000 unieke bezoekers.

Enkele voorbeelden:

- het woonkrediet voor een kangoeroewoning (hypothecaire lening die valt onder de wet op het hypothecair krediet van 4 augustus 1992);
- het krediet voor de verbouwing van een studentenkamer of studio (woonlening – lening op afbetaling die valt onder de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet): een aangepaste lening om een deel van een woning te verbouwen tot een studentenkamer of studio;
- de wooncertificaten: obligaties gekoppeld aan een woonrecht die hoofdzakelijk door OCMW's worden uitgegeven om serviceflats te financieren;

- Dexia Equities L Global Demography: een thematisch compartiment van het aandelenfonds Dexia Equities L bestemd voor dynamische beleggers die beleggen in een selectie van internationale aandelen en inspelen op de wereldwijde bevolkingsevolutie.

Het concept "Generation United" is opgebouwd rond een onlineplatform waarmee de bank niet alleen informatie verstrekt, maar ook een debat op gang brengt en ideeën uitwisselt over dit thema tussen de verschillende generaties.



Belfius Financial Academy

Doelstelling: onze klanten informeren

Wat verwachten klanten vandaag van hun bank? Vertrouwen en transparantie, zoveel is zeker. Maar ze verwachten ook erkenning, omdat ze hun geldzaken zelf willen en kunnen beheren. Alleen is de financiële kennis van de Belgen volgens een recente enquête vrij beperkt.

Belfius wil daar verbetering in brengen in het belang van iedereen. Daarom heeft Belfius de Belfius Financial Academy opgericht. Bedoeling is onze klanten – ongeacht hun leeftijd – duidelijk en respectvol te informeren over uiteenlopende thema's en financiële producten.

De sessies vinden periodiek plaats in verschillende steden. Elke deelnemer volgt eerst een workshop over een actueel thema naar keuze (beleggingen, erfenisplanning, overdracht ...). Daarna luistert hij of zij naar een uiteenzetting van een vooraanstaande spreker over gezond financieel beheer. De deelnemers kunnen in een aangename sfeer vragen stellen aan experts, van gedachten wisselen tijdens de pauze ...



Green Days

Belfius organiseerde in 2012 in alle bankkantoren de "Green Days"-infosessies rond het thema energiebesparing: zonne-energie, verwarming, isolatie, passiefbouw. Experts gaven naast technische uitleg ook praktische tips over premies en subsidies.

Toegang tot onze bankdiensten voor iedereen

Doelstelling: het leven van motorisch, auditief of visueel gehandicapte mensen vergemakkelijken



Voor slechtzienden is het niet altijd even makkelijk om zonder hulp gebruik te maken van bank-

diensten. Uit statistieken blijkt dat 1 tot 4 % van de Belgische bevolking door een motorische, auditieve of visuele handicap geen gebruik kan maken van de gewone bankdiensten.

Bij het inrichten van zijn bankkantoren houdt Belfius vanaf nu rekening met de toegankelijkheid voor mensen met een beperkte mobiliteit. Al meer dan 30 % van onze kantoren zijn op die manier ingericht.

Belfius zet ook al zijn knowhow in om de drempel te verlagen voor slechtzienden of blinden. De Mobile Banking-applicaties, het PC Banking-systeem, de kaartlezers met stembegeleiding en de rekeninguittreksels in braille werden speciaal voor hen ontwikkeld.

De bank heeft bovendien beslist alle biljettenverdelers in zijn automaten uit te rusten met een stembegeleidingssysteem ontwikkeld in samenwerking met de Brailleliga. Zo kunnen slechtzienden en blinden in alle veiligheid en zonder hulp geld opvragen en hun rekeningsaldi raadplegen.

Dankzij het systeem met stembegeleiding volgt de klant de verschillende stappen van de transactie met oortjes (die hij zelf meebrengt) en gebruikt hij het toetsenbord als dat gevraagd wordt. Afhankelijk van de voertaal van de streek krijgt de klant stembegeleiding in het Nederlands, het Frans of het Duits. Zodra de bankkaart in het toestel zit en de klant geïdentificeerd is, verloopt het hele proces in zijn taal. Behalve de stembegeleiding verlopen alle transacties net op dezelfde manier. Het project startte in de loop van 2013 en wordt uitgebreid naar alle Belfius-kantoren tegen eind 2014.

Tegen 2014 beschikken alle biljettenverdelers van de Belfius-kantoren over een systeem met stembegeleiding.

Strijd tegen uitsluiting van het banksysteem

Doelstelling: bijdragen tot sociale integratie

De financialisering van de economie neemt al jaren gestaag toe: financiële producten en diensten worden onmisbaar voor levensnoodzakelijke dingen. Een economisch gegeven dat dagelijks voor steeds meer financiële uitsluiting zorgt. Door de economische crisis hebben meer en meer Belgen het moeilijk om toegang te krijgen tot financiële diensten en producten die aangepast zijn aan hun behoeften en hen in staat stellen een normaal sociaal leven te leiden.

Enkele cijfers zeggen genoeg: in 2009 waren er in ons land ruim 100 000 mensen uit gezinnen zonder zichtrekening, om dan nog te zwijgen over de moeilijkheden om ze te gebruiken, en 356 611 mensen die minstens één krediet niet meer konden afbetalen. Ook verontrustend is dat het aantal mensen dat geen verzekeringspremie meer betaalt nog nooit zo hoog lag: 204 000 personen in 2012 ...

Tegenover deze zorgwekkende vaststelling stelt Belfius al jaren een reeks oplossingen. Zo bestrijden we de uitsluiting van het banksysteem op een heel concrete manier samen met de OCMW's van ons land. De oplossingen reiken veel verder dan wat wettelijk vereist is (basisbankdiensten in de vorm van een zichtrekening) en zijn een uitzondering in de Europese bankwereld.



Alle burgers moeten over een eigen bankrekening kunnen beschikken.

Flex-i-Trans

Doelstelling: de integratie van mensen met een beperkte mobiliteit bevorderen

Wie niet in staat is om zelfstandig te functioneren, kan moeilijkheden hebben om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Met het oog op het welzijn en de maatschappelijke integratie van mensen met een beperkte mobiliteit heeft Belfius een flexibele oplossing gelanceerd voor hun vervoer: Flex-i-Trans.

Deze dienst maakt deel uit van het leasingaanbod voor een minibus aangepast aan het vervoer van mindervaliden. Met Flex-i-Trans kan je een minibus met negen plaatsen in enkele minuten ombouwen tot een bus aangepast aan rolstoelgebruikers, en dat dankzij een ingenieus systeem van inklapbare stoelen en in de vloer geïntegreerde verankeringspunten. Dit product is voornamelijk bestemd voor rustoorden, ziekenhuizen, gespecialiseerde instellingen en OCMW's.



Met Flex-i-Trans bouw je een minibus met negen plaatsen om in een bus aangepast aan rolstoelgebruikers.

Sociodemografisch profiel, MAHA, MARA en andere studies

Doelstelling: een nieuw licht werpen op de sociale uitdagingen van de toekomst

Sociodemografisch profiel van de gemeenten

Kent u het aandeel jongeren die in uw gemeente wonen? De verhouding tussen de actieve en inactieve bevolking? Het percentage 65-plussers? Het antwoord op deze vragen vindt u in het sociodemografisch profiel van de gemeenten!

Belfius beschikt al jaren over een systeem voor demografisch onderzoek per gemeente onder de vorm van een "sociodemografisch profiel". De relatiebeheerders van de banken lichten de resultaten toe aan de gemeente- en OCMW-raadsleden die klant zijn bij de bank. De sociodemografische studie is in de eerste plaats bedoeld om gemeentemandatarissen een beter inzicht te geven in de huidige en toekomstige bevolkingsontwikkeling. Zo kunnen ze hun sociaal en gemeentelijk beleid bijsturen en proactief de vereiste investeringen uitvoeren. Sommige gemeenten hebben te kampen met een sterke vergrijzing, andere worden geconfronteerd met een forse toename van het aantal jongeren. Vanaf nu kan de overheid beter inspelen op die ontwikkelingen en rekening houden met de investeringen die nodig zijn voor aangepaste opvangvoorzieningen. Ook hier innoveert Belfius met oplossingen en producten die afgestemd zijn op de noden van klanten uit de openbare sector.

MAHA, MARA en andere studies voor de overheid

Naast het sociodemografisch profiel van de gemeenten voert Belfius jaarlijks talrijke studies uit over de evolutie van de financiën op gemeentelijk en provinciaal vlak... met een specifieke analyse voor elke gemeente afzonderlijk. De sociale sector krijgt in onze dienstverlening uiteraard nog altijd de grootste aandacht, met name via studies over de financiering van ziekenhuizen (MAHA) en de sector van rustoorden (MARA). Deze studies worden sterk gewaardeerd door onze klanten en zijn mettertijd uitgroeid tot een referentie.

2012 was op lokaal vlak ook een verkiezingsjaar. Belfius heeft in dat verband enkele publicaties uitgebracht: didactische steekkaarten over de werking van de lokale overheden en een brochure met de belangrijkste uitdagingen waarmee de lokale overheden in de komende ambtsperiode zullen worden geconfronteerd.

Community Services Center

Doelstelling: de maatschappij toegevoegde waarde bieden

Het Community Services Center heeft als doel toegevoegde waarde te creëren voor de maatschappij. In dit kenniscentrum stellen Belfius-medewerkers hun expertise ten dienste van lokale initiatieven en openbare en socialprofitklanten. Het sluit mooi aan bij de lokale verankering van de bank.

Voor sommige projecten kunnen onze medewerkers tijdelijk hun kennis inzetten bij een lokale instelling (gemeentehuis, ziekenhuis, OCMW ...).

Voorbeeld: Special Olympics European Summer Games Antwerpen 2014

De nationale Special Olympics is een sportevenement van vier dagen waaraan jaarlijks meer dan 3 300 gehandicapte jonge en volwassen atleten deelnemen. Dit initiatief wil mensen met een mentale beperking de kans geven om te sporten en aan competitie te doen. Vandaag zetten meer dan 1 700 vrijwilligers zich in om het evenement te organiseren. Een van hen is een Belfius-medewerkster.

Onze specialiste wilde persoonlijk deelnemen aan het project en beheert het volledige financiële plaatje (uitwerking van een financieel systeem, opmaak van een budget, risicobeheer, afsluiten van verzekeringen ...). Haar werk en ervaring dienen als basis voor de Special Olympics Europa en Eurazië en de Special Olympics België en kunnen later verder uitgewerkt worden.



Meer info?
De studies en publicaties zijn verkrijgbaar bij onze relatiebeheerders of op www.belfius.be

Voorbeeld: schuldbemiddeling

Regelmatig zoeken mensen met schulden hulp bij het OCMW. Bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeiser is dan de boodschap. Zo'n aanpak kan veel soelaas brengen, ook al is die slechts tijdelijk.

Feit blijft niettemin dat schuldbemiddeling deel uitmaakt van de remediëring en dus een van de laatste stappen in een schuldtraject is. Er moet veel meer aandacht gaan naar schuldpreventie. Een OCMW kan dat echter onmogelijk alleen aansturen.

In Boom maken ze vandaag al werk van schuldpreventie en proberen er o.m. om de best practices qua schuldbemiddeling in kaart te brengen. Het plaatselijke OCMW deed in dat verband tussen oktober 2012 en april 2013 een onderzoek en sloeg daarvoor de handen in elkaar met het Kabinet van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en met het Vlaams Centrum Schuldenlast. Een van onze medewerksters droeg haar steentje bij aan het project.

Het project in Boom leverde elementen op die cruciaal zijn voor schuldpreventie. Zo blijkt het onder meer belangrijk te zijn om de te ondernemen acties op te sommen bij dreigend jobverlies of financiële problemen, om bruggen te bouwen tussen de financiële wereld en de hulpverleners, om wetenschappelijk onderzoek ter zake uit te diepen, en om OCMW's onderling relevante info te laten uitwisselen.

Onze medewerkers stellen hun expertise ter beschikking van lokale initiatieven en van openbare en socialprofitklanten.



Hilde Van Heddegem,
medewerkster Belfius Bank



Jo Piessens,
secretaris OCMW Boom

Mecenaat

De privéstichting Belfius Foundation werd in 2012 opgericht door Belfius Bank. Ze nam alle activiteiten en het patrimonium over van de voormalige vzw Dexia Foundation. Belfius Foundation omvat alle initiatieven op het gebied van solidariteitsmecenaat van de bank in België. Dat solidaire engagement komt tot uiting in initiatieven rond:

- maatschappelijke integratie: via ondersteuning met microkrediet en sociaal krediet;
- welzijn: via de ondersteuning van projecten voor ziekenhuispatiënten.

Dit engagement wordt ook gedragen door de medewerkers van de bank, meer bepaald via een vrijwilligersproject voor microkredieten. Belfius Foundation belichaamt de solidaire houding van Belfius Bank in de Belgische samenleving.

Organisaties helpen en financieren

Doelstelling: lokaal talrijke initiatieven rond duurzame ontwikkeling steunen

Als relatiebank die dicht bij haar klanten staat, zowel particulieren als zakelijke klanten en verenigingen, geeft Belfius zijn 796 kantoren de mogelijkheid om tal van initiatieven rond duurzame ontwikkeling te steunen in eigen gemeente of streek. Daartoe wordt een systeem van cheques (tot 2 500 euro per kantoor) gebruikt om lokalen in te richten of klein materiaal te leveren voor een vzw, om een feestzaal te renoveren, maaltijden te schenken aan daklozen, kostuums te kopen voor een toneelgezelschap enz.

Met haar sterke lokale verankering wil de bank haar maatschappelijke rol helemaal opnemen en haar engagement om de gemeenschap een echte toegevoegde waarde te bieden waarmaken op het terrein.

Microkrediet

Doelstelling: arme mensen kansen geven om te ondernemen

Microfinanciering, een product dat de Nobelprijswinnaar van 2006 Muhammad Yunus in heel de wereld tot gemeengoed heeft gemaakt, bestaat ook in België. In ons land is het een belangrijk instrument voor maatschappelijke reïntegratie. In totaal leven 1,5 miljoen burgers onder de armoedegrens. Ze hebben geen toegang tot de klassieke kredietkanalen. De microkredieten en sociale kredieten van Belfius beantwoorden dus aan een reële behoefte.

In 2012 heeft de Foundation voor het 7e jaar op rij het microkrediet gesteund door de twee belangrijkste spelers op het gebied van microfinanciering in België te subsidiëren: Hefboom (127 000 euro) en Crédal Plus (318 000 euro). De subsidies vormen een substantiële ondersteuning voor het microkrediet in België. De bank treedt op via partnerships zoals de overeenkomst met het Participatiefonds waardoor microkredietnemers in één moeite een microkrediet en een banklening kunnen aanvragen.

Het solidariteitsengagement van de bank komt ook tot uiting in de inzet van de werknemers. Zo konden Hefboom en Crédal in 2012 rekenen op 22 vrijwilligers van de Foundation. In hun vrije tijd stelden deze Belfius-medewerkers of -gepensioneerden hun knowhow gratis ten dienste van het microkrediet. Ze coachten micro-ondernemers op het terrein of namen deel aan de beslissingsprocessen in de microkredietcomités. De Foundation betreft ook tientallen Belfius-medewerkers bij de prejury's van de projectoproepen.



Meer info?
Surf naar
www.belfiusfoundation.be



22 Belfius-medewerkers zetten zich als vrijwilliger in voor Hefboom en Crédal Plus.

Helping Hands

Doelstelling: onze medewerkers die vrijwilliger zijn bij een vereniging met een sociaal oogmerk een financieel duwtje in de rug geven

In 2012 bekroonde de Foundation tien verenigingen met de titel van laureaat naar aanleiding van de projectoproep "Helping Hands". De jaarlijkse projectoproepen richten zich tot werknemers die zich vrijwillig inzetten voor een vereniging op het vlak van solidariteit. Tien verenigingen vielen in de prijzen en ontvingen gemiddeld 5 000 euro om een project te financieren. De personeelsleden van Belfius reikten bovendien de "Personeelsprijs" uit aan een elfde vereniging.

Elke geselecteerde vereniging ontving 5 000 euro om een project te financieren.

Colour Your Hospital

Doelstelling: projecten uitvoeren gericht op het welzijn, het comfort en de levenskwaliteit van de ziekenhuispatiënt

In 2012 organiseerde Belfius Foundation de eerste editie van de wedstrijd "Colour Your Hospital". De wedstrijd is bedoeld voor alle ziekenhuisteam in België (artsen, (hoofd) verplegers of -verpleegsters, psychologen, sociaal assistenten ...) die in algemene, universitaire of psychiatrische ziekenhuizen werken. Doel van de wedstrijd is om die teams een budget te geven waarmee ze projecten kunnen realiseren die het welzijn, het comfort en de levenskwaliteit van ziekenhuispatiënten ten goede komen. De deelnemende teams moeten Belfius Foundation projecten voorstellen die patiënten en hun familie een gezelliger, comfortabeler en aangenamer verblijf bezorgen. Het kan gaan om de herinrichting van lokalen, de aankoop van niet-medisch materiaal, projecten die het de familieleden makkelijker maken om naar het ziekenhuis te komen enz. In 2012 kregen 24 teams steun van de Foundation om hun project te verwezenlijken. Belfius Foundation beschikt voor deze wedstrijd over een totaal budget van 150 000 euro en elk winnend project ontvangt maximaal 10 000 euro.



24 teams kregen de steun van Belfius Foundation om hun project te verwezenlijken.

Cultuur voor iedereen

Doelstelling: als springplank fungeren voor kunstenaars

Belfius Bank draagt cultuur een warm hart toe. We steunen talent uit academies voor muziek en woordkunst (Belfius Classics) en uit het deeltijds kunstonderwijs (Belfius Art). En we bieden iedereen de kans om kennis te maken met onze uitzonderlijke collectie Belgische kunst, de grootste privéverzameling op dat vlak.



Sinds 1965 organiseert Belfius Bank elk jaar het prestigieuze concours Belfius Classics voor leerlingen van academies voor muziek en woordkunst. Kunstenaars in de dop krijgen zo een podium en springplank aangereikt.

De 48e editie bewees andermaal dat onze gemeentelijke academies een kweekvijver zijn voor talentvolle kunstenaars. De 150 kandidaten uit 93 academies lagen opnieuw meer in de lijn van het gemiddelde (in 2011 was het aantal kandidaten uitzonderlijk hoog). In de 24 disciplines behaalden 32 van de 91 finalisten een eerste prijs en 50 een tweede prijs. Belangrijk om weten is dat we voor de deelname aan de wedstrijd geen leeftijdsgrenzen meer hanteren, kwestie van niemand te discrimineren. Bijna 500 gewezen laureaten kregen hulp bij concerten, stages of opnames sinds de start van Belfius Classics.





Kunstacademies zorgen ervoor dat iedereen aan cultuur kan doen. We staan daar 100 % achter. Dat benadrukken we met Belfius Art: een wedstrijd voor jong plastisch talent. Geïnteresseerde kunstenaars kunnen in de lokale academie hun werk en dossier indienen voor een eerste regionale selectie. Wie er uitgepikt wordt, gaat naar de nationale selectieronde. Een professionele jury kiest de laureaten. Die krijgen niet alleen een prijs, maar ook de kans om hun werk aan het grote publiek te tonen. Want kunstenaars hebben niet alleen financiële steun nodig, maar ook kansen op erkenning. We willen hen beide geven.

In 2012 gaf de tentoonstelling “Brisure. Artistieke Verwantschappen” het startschot voor het vierde seizoen van “Cultuur voor iedereen”. Voor de personeelsleden waren er rondleidingen en elke derde zaterdag van de maand was de tentoonstelling gratis toegankelijk voor het publiek. Net als bij de vorige edities werkten de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België en Belfius samen voor de organisatie van de rondleidingen: een succes.

Het regionale luik van de wedstrijd Belfius Art bestaat sinds vorig jaar en haalt de banden met de academies en de gemeenten nog nauwer aan. De 50 geselecteerde kunstenaars mochten hun werk tentoonstellen in de gebouwen van onze zetel in Brussel. Een jury duidde twee laureaten aan. Hun namen werden bekendgemaakt in aanwezigheid van hun leraren, hun familie en de pers op de officiële opening van de jaarlijkse tentoonstelling. Ook de winnende academies gingen met een prijs naar huis.

Belfius Bank heeft overigens meer dan 80 kunstwerken uit zijn collectie uitgeleend aan diverse musea voor uiteenlopende tentoonstellingen.

In 2012 kwam er een partnership tot stand met de musea en de gemeenten in het kader waarvan Belfius een groot aantal kunstwerken ter beschikking stelde voor de organisatie van tentoonstellingen.

De tentoonstelling in Poperinge over de schilder Permeke en de twee tentoonstellingen “Passie #1” en “Passie #2”, die respectievelijk in april en december plaatsvonden in Oostende, oogstten enorm veel bijval.

Brisure. Artistieke verwantschappen

cultuur voor iedereen

Tentoonstelling van 22 veelbelovende Belgische kunstenaars in dialoog met kunstwerken uit de Belfius Collectie.

Bezoek gratis de tentoonstelling op de hoofdzetel van Belfius Bank en maak er tegelijk kennis met de vaste collectie Belgische kunst van Belfius. U kunt de tentoonstelling elke derde zaterdag van de maand bezoeken, van 20 oktober 2012 tot en met 16 maart 2013.

Schrijf u vooraf in op www.belfius.be/collectie.

Belfius
Bank & Verzekeringen

50 kunstenaars kregen de kans om hun werk tentoon te stellen in onze hoofdzetel.

Onze medewerkers

Bij Belfius zijn we ons ervan bewust dat een goed evenwicht tussen werk en privé zowel de medewerkers als de bank kansen geeft om zich duurzaam te ontwikkelen. Door de mogelijkheden van iedereen te benutten, maken we het verschil. In die logica schenken we bijzondere aandacht aan diversiteit en betrokkenheid, veiligheid en gezondheid, en flexibiliteit en mobiliteit.

Informatie, dialoog en begeleiding van onze medewerkers

Doelstellingen: opnieuw een band smeden en vertrouwen winnen

Interne communicatie

Belfius-medewerkers naar wie geluisterd wordt en die erkenning krijgen voor hun werk van het directe management zijn gemotiveerde en ontplooiende werknemers die bijdragen tot het succes en het voortbestaan van de bank. Daarom gaan we ook in op hun terechte vraag naar informatie over ons bedrijfsproject: resultaten, nieuw product, sociaal plan 2016, nieuwe medewerker, businessline van een afdeling ... Is het trouwens niet zo dat gemotiveerde medewerkers het bedrijf een positief imago geven?

Om de medewerkers te verenigen rond de Belfius-waarden hebben we onder andere het volgende gerealiseerd:

- een interne tevredenheidsenquête;
- plenaire vergaderingen om de personeelsleden duidelijk te informeren over de nieuwe strategie;
- belangrijke ontwikkelingen in onze intranettools;
- een sociaal netwerk om tot dialoog en uitwisseling te komen;
- het nieuwe elektronische maandblad *Mag-e*.

Sociale dialoog

Net als de voorbije jaren blijft de dialoog met de vakbondsorganisaties belangrijk in de uitvoering van het transformatieproces en de autonomie van Belfius. Ondanks een moeilijke context is het van groot belang dat we de door Europa goedgekeurde doelstellingen realiseren, in een specifiek klimaat, in alle onafhankelijkheid en met een

evenwichtige en gecoördineerde visie op het financiële en commerciële plan. In een dergelijke context zijn sociale relaties des te belangrijker maar ook veel meer kwetsbaar, en vereisen veel inzet van alle partijen.

Telewerk

Sinds 2002 heeft Belfius een collectieve arbeidsovereenkomst voor wat betreft telewerk. Nieuw is telewerk dus niet in onze bank, maar we stellen wel vast dat het meer en meer succes kent.

Bij Belfius bestaan 3 vormen van telewerk:

- mobiel: vooral voor commerciële functies;
- occasioneel: voor alle medewerkers;
- structureel: voor medewerkers die elke week hoogstens 1 tot 3 dagen per week thuis werken.

Van de 5 815 medewerkers van de bank in 2012 maakten er 1 055 gebruik van de "ad hoc"-formule en deden er 509 aan structureel thuiswerk.

DE VOORDELEN VAN TELEWERKEN BIJ BELFIUS



Preventie van stresssituaties

Belfius levert al jarenlang inspanningen om stresssituaties te voorkomen en op te sporen, met name door de invoering van een preventiebeleid “Welzijn”. Zo bestaan er talrijke voorzieningen om stress op te sporen, te voorkomen en ermee om te gaan.

In 2012 werden die maatregelen nog versterkt. Enerzijds pasten we specifieke communicatieplannen toe: een plan voor de medewerkers over de ontwikkelingen in de bank in de loop van de maanden en een plan voor de managers met de resultaten van de stressenquête die in 2010 werd gevoerd. Anderzijds werkten we een specifiek actieplan uit naar aanleiding van de stressenquête.

Doelstelling: individuele competenties ontwikkelen

Permanente opleiding

In deze geglobaliseerde en bijzonder concurrerende economische en financiële omgeving waarin markten, technologieën, producten en klanten in ijlt tempo veranderen, is permanente opleiding van onze medewerkers essentieel voor de concurrentiekracht en het voortbestaan van de bank en de verzekeringsmaatschappij.

Om onze strategie te ondersteunen, bouwden we ons opleidingsaanbod in 2012 verder uit volgens twee krachtlijnen:

- omgaan met verandering;
- aanpassing van de technische opleidingen aan de evolutie van de businesslines door wettelijke wijzigingen.



Verantwoordelijkheid tegenover onze medewerkers

- Hulp bij veranderingen en op het einde van de loopbaan van onze medewerkers.
- Regelmatige evaluatie van de medewerkers door hun leidinggevende. In geval van betwisting kunnen ze geëvalueerd worden door iemand van een hoger echelon. Krijgt de medewerker een negatieve evaluatie, dan stelt hij samen met zijn leidinggevende een actieplan op. Ze gaan na of middelen zoals coaching en opleiding, kunnen bijdragen tot een betere prestatie.
- Outplacement (begeleiding van ontslagen werknemers):
 - wettelijk: voor medewerkers ouder dan 45 jaar of medewerkers jonger dan 45 jaar die een anciënniteit van minstens 12 jaar hebben binnen het bedrijf;
 - in het kader van het sociaal plan van Belfius: voor alle medewerkers, ongeacht hun leeftijd of anciënniteit.

Bestrijding van discriminatie en waardering van verschillen

Doelstelling: diversiteit promoten

Belfius heeft alle talenten nodig voor zijn economische ontwikkeling. Daarom voert de bank een beleid om discriminatie te voorkomen en diversiteit te promoten.

De bank heeft
nood aan
diversiteit!

Partnership met Passwerk

In 2012 sloot de bank een partnership met Passwerk. Het bijzondere aan dit IT-bedrijf is dat het mensen tewerkstelt met Autismespectrumstoornissen (ASS) die normaal tot hoog begaafd zijn. Momenteel zijn drie medewerkers van Passwerk aan de slag bij Belfius op de IT-afdeling in Brussel. Ze testen er de electronic-bankingtoepassingen. Mensen met ASS zijn vaak sterker in logisch en analytisch denken. Ze zijn gevoeliger voor details en zijn begiftigd met een opmerkelijk concentratievermogen, ook voor repetitieve

taken. Daardoor zijn ze geknipt om software te testen. Toepassingen, zoals Belfius Direct Mobile 2.0 en Belfius Free Time, hebben we aan hen te danken.



Wie met een autistische stoornis kampt, is wel uiterst gevoelig voor stress en prikkels, en heeft het dikwijls moeilijk om te communiceren. Professionele coaches van Passwerk geven hen de nodige ondersteuning en gaan na of ze hun werk in de best mogelijke omstandigheden kunnen uitvoeren.

Het werk van de coaches reikt verder dan het begeleiden van mensen met ASS. In een workshop over ASS informeren ze de toekomstige collega's van de nieuwe medewerkers over autisme en nuanceren ze wat er in films (zoals Ben X of Rainman) te zien is. 70 Belfius-medewerkers namen hieraan deel.

Drie Belfius-medewerkers hebben zich aangeboden als aanspreekpunt voor de medewerkers van Passwerk. Net als de coaches zorgen ze ervoor dat de werkomgeving van hun collega's met ASS optimaal blijft.

Studentenjobs

De directie van Belfius heeft voor de studentenjobs van 2012 ook besloten voorrang te geven aan kandidaturen van studenten uit een kansarm milieu.

Project ecocoaches

Doelstelling: sensibiliseren voor de best practices op het gebied van milieu

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

Voornaamste doel van de ecocoaches is collega's informeren over en sensibiliseren rond de huidige best practices op het gebied van milieu. Om hen daarbij te helpen bieden we infosessies over bepaalde thema's aan, bijvoorbeeld over onze nieuwe strategie voor duurzame ontwikkeling, onze groene producten, mobiliteit, energie of afval. En de resultaten zijn al merkbaar: niet alleen op de werkplek, ook in de privésfeer, wat het voordeel voor ons milieu nog groter maakt.

In de hoofdzetel zijn er 60 eco-coaches actief.

Commissie Milieu

Doelstelling: initiatieven nemen om maatschappelijke verantwoordelijkheid te stimuleren

Binnen het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk van Belfius bestaat een Commissie Milieu die al een twintigtal jaar actief is. De Commissie komt maandelijks samen om milieugebonden problemen te bespreken en initiatieven te nemen om de duurzame ontwikkeling van ons bedrijf te verbeteren. De Bioweek, de week van de afvalvermindering, de inzameling van dikke truien ...: het zijn slechts enkele sprekende voorbeelden van de initiatieven van deze commissie in samenwerking met andere commissies.



Bloedinzameling

Doelstelling: de bloedvoorraad van het Belgische Rode Kruis aanvullen

In samenwerking met het Rode Kruis België organiseren we elk jaar verschillende bloedinzamelingen. In 2012 zijn de Belfius-medewerkers opnieuw erg gul geweest. Tijdens de tien sessies in onze drie centrale zetels werden 671 bloedafnames verricht, samen goed voor ongeveer 292 liter bloed. Dit jarenlange engagement dient om de bloedvoorraad van het Rode Kruis België aan te vullen die vooral bestemd is voor mensen met leukemie, hemofilie, zwaar verbranden en slachtoffers van verkeersongevallen.

In 2012 gebeurden er 671 bloedafnames, samen goed voor ongeveer 292 liter bloed.



Werelddag van het Verzet tegen Armoede

Doelstelling: truien en dekens verzamelen voor kansarmen en daklozen

17 oktober is de Werelddag van het Verzet tegen Armoede. Het is een initiatief van priester Joseph Wresinski en van vele duizenden mensen uit alle lagen van de bevolking die in 1987 samenkwamen op de Parvis des Droits de l'Homme in Parijs. Sinds 1992 is deze dag officieel erkend door de Verenigde Naties.

Belfius organiseerde ter gelegenheid van de Werelddag van het Verzet tegen Armoede een inzameling van dikke truien en dekens voor kansarmen en daklozen om de winter makkelijker door te komen.

De inzameling gebeurde in de centrale en regionale zetels van Belfius en in de kantoren. Alle ingezamelde spullen werden geschonken aan Samusocial in Brussel, de vzw Bij Ons en Oxfam-Solidariteit. Dankzij de hulp van alle Belfius-medewerkers werden in totaal 2 136 truien en jassen ingezameld.

Daarnaast werd er een inzameling georganiseerd door SOS Fonds (een intern fonds dat gestijfd wordt door het personeel van Belfius). Met het ingezamelde geld werden nog eens 1 200 extra dekens aangekocht.



Er werden 2 136 truien en jassen, en 1 200 dekens ingezameld.

Ons engagement gaat ook via onze klanten



“Een bank die haar klanten helpt zich concreet te engageren op het vlak van duurzame ontwikkeling.”

Belfius heeft de ambitie eenvoudige, veilige en voordelige producten te ontwikkelen die beantwoorden aan de reële behoeften van particuliere klanten, lokale instellingen en bedrijven die rechtstreeks of onrechtstreeks duurzame doelstellingen nastreven op het vlak van milieu, maatschappij en goed bestuur.

Ons engagement gaat ook via onze klanten



25 % van alle niet-hypothecaire woonkredieten die particulieren in 2012 afsloten, waren ecokredieten. Dat is maar liefst een stijging met 7 % vergeleken met 2011.

18 miljoen

In 2012 financierden we voor meer dan 18 miljoen euro aan projecten voor de installatie van fotovoltaïsche zonnepanelen. In totaal produceren die 8 000 kWc.

Belfius heeft

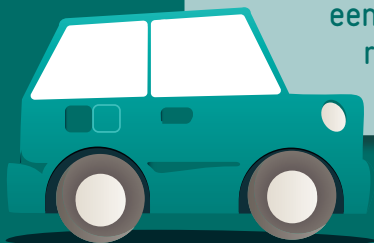
40 159

polissen van de Corona Kilometerverzekering in portefeuille. Die kilometerverzekering was trouwens de eerste op de Belgische markt.

In 2012 richtten we voor Private-klanten in het kader van filantropie meer dan 60 nominatieve fondsen op in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting.

Met Green Fleet laten we organisaties toe om hun wagenpark ecologisch verantwoord te beheren. Deze formule omvat een evaluatie van het wagenpark, een cursus milieubewust rijden en een vrijblijvende CO₂-compensatie.

Via een specifiek productaanbod (wooncertificaten, Flexi-trans ...) helpen we lokale overheden uitdagingen rond de vergrijzing het hoofd te bieden.



Impact op het milieu voor onze particuliere klanten

Doelstelling: investeringen in duurzame mobiliteit of energiebesparende investeringen aanmoedigen via tariefvoordelen of lagere rentevoeten

Eco-krediet

Het **Eco-krediet Woning** is een lening op afbetaling (LOA) voor eigenaars of huurders die energiebesparende uitgaven willen financieren. Deze oplossing biedt een rentevoordeel op het hele kredietbedrag voor de volledige looptijd van de lening.

Investeringen die in aanmerking komen voor het Eco-Krediet Woning zijn bijvoorbeeld de vervanging van een stookketel, het plaatsen van dubbele beglazing of zonnepanelen. In 2012 bedroeg het gemiddeld bedrag dat bij Belfius geleend werd voor een Eco-Krediet Woning 11 500 euro. De meeste van deze LOA's werden toegekend voor een looptijd van 36 tot 48 maanden. Het aandeel van de productie van de Eco-Kredieten Woning in de totale productie van woonkredieten evolueerde van 18 % in 2011 naar 25 % in 2012 (de hypothecaire leningen niet meegerekend).

Met het woonkrediet voor energiezuinig bouwen genieten particuliere klanten een korting op de rentevoet die tot 0,25 % kan oplopen.

Het woonkrediet voor energiezuinig bouwen

is een nieuwe financieringsformule die gelanceerd werd naar aanleiding van Batibouw 2013. Dit krediet biedt een voordeel in de vorm van een korting op de rentevoet. Dit woonkrediet is specifiek bedoeld voor de bouw of de aankoop van een nieuwe woning, een passiefwoning of lage-energiewoning met een E-peil van E ≤ 50 (zonder financiering van de bouwgrond). De korting op de rentevoet kan oplopen tot 0,25 % en wordt contractueel vastgelegd in de kredietovereenkomst. De voordelen van het Woonkrediet voor energiezuinig bouwen gelden voor alle kredietformules (behalve voor het overbruggingskrediet), ongeacht de gekozen rentevoet (vast of variabel), de looptijd en de terugbetalingsmethode.

Het **Eco-Krediet Auto** bestaat in een lening op afbetaling voor een zuinige auto van maximaal 2 jaar oud met een lage CO₂-uitstoot (< 145 g/km voor diesel en < 160 g/km voor benzine), voor een hybrideauto of een auto uitgerust met een lpg-installatie, tegen een rentevoet die lager ligt dan voor een gewone auto.

Verzekeringen

De **verzekering voor fotovoltaïsche installaties** biedt een optimale bescherming die fotovoltaïsche installaties dekt tegen diefstal en alle plotse en onverwachte materiële schade zoals blikseminslag, storm en hagel. De verzekerde klant ontvangt een forfaitaire schadevergoeding voor het verlies aan elektriciteitsproductie na een gedekt schadegeval en een vergoeding die berekend wordt op basis van de certificaten als de klant recht heeft op groenestroomcertificaten.

Met onze **kilometerverzekering** betalen klanten minder naarmate ze minder rijden! Zelfs voor wie minder dan 10 000 km aflegt, blijft de prijs dalen. Belfius berekent de verzekeringspremie namelijk volgens het werkelijk aantal afgelegde kilometers tot 100 km nauwkeurig. In de praktijk deelt de automobilist de huidige kilometerstand mee en het aantal kilometer dat hij denkt af te leggen tijdens het eerste jaar. We betalen terug als het aantal afgelegde kilometers minder hoog was dan verwacht of vragen een supplement voor het extra aantal afgelegde kilometers.

Eind 2012 omvatte de portefeuille 40 159 polissen, een stijging met 4 % ten opzichte van vorig jaar.

En rijden klanten ecologisch, dan willen we ze ook belonen. Dat doen we met het **Ecomobility**-voordeel:

- Voertuigen uit categorie A (CO₂-uitstoot benzine < 100g/ km; diesel < 85g/ km) geven recht op een vermindering van 20 % op de premie BA Auto;
- Voertuigen uit categorie B (CO₂-uitstoot benzine < 130g/ km; diesel < 115g/ km) geven recht op een vermindering van 10 % op de premie BA Auto.

In 2012 kregen 1 000 verzekeringnemers een korting omdat ze met een ecologische wagen reden.



Eind 2012 omvatte de portefeuille 40 159 polissen, een stijging met 4 % ten opzichte van vorig jaar.

Impact op het milieu voor onze klanten uit de openbare sector en bedrijven

Doelstelling: de energie-efficiëntie van gebouwen verbeteren, de kosten verlagen en de impact op het milieu verkleinen

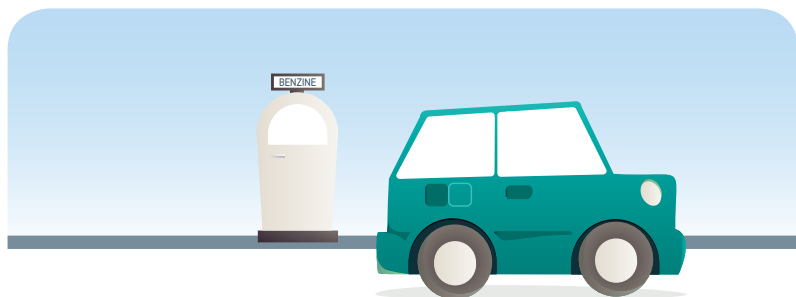
Efficiënt energiebeheer

Belfius biedt energiebesparende oplossingen aan, zoals Green Fleet en Green IT, voor een zuinig en ecologisch beheer van een wagenpark of voor IT-apparatuur en investeringen in hernieuwbare energie (warmtekraftkoppeling of zonnepanelen).

Green Fleet

In het kader van de strengste Europese normen qua CO₂-uitstoot en de inspanningen van de autoconstructeurs om ecologischere auto's te bouwen, stelt Belfius een geïntegreerde aanpak van operationele leasing voor gebaseerd op een verantwoordelijk en ecologisch beheer van het wagenpark. Green Fleet biedt optioneel Green Fleet Management met een plan op maat voor een verlaging van de CO₂-uitstoot en cursussen ecorijden op maat om de aandacht van medewerkers te vestigen op de ecologische voetafdruk van hun rijgedrag.

Voor de hoeveelheid residuele CO₂-uitstoot die het systeem niet verder kan verlagen, biedt Green Fleet een vrijwillige CO₂-compensatie. Klanten die kiezen voor een 100 % CO₂-neutraal wagenpark kunnen op die manier de uitstoot compenseren die ze niet konden vermijden door milieuprojecten te ondersteunen die helpen om de productie van koolzuurgas in België terug te dringen.



Gold Cleaner Car Contracts

Cleaner Car Contract is een Europees initiatief dat in België gecoördineerd wordt door de Vlaamse federatie Bond Beter Leefmilieu en de grootste leasingmaatschappijen aanmoedigt om aan te tonen dat hun wagenpark tegelijk zuiniger en minder vervuילend kan zijn. Door het "Gold Cleaner Car Contract" te ondertekenen, engageerde Belfius Auto Lease zich om zijn klanten de mogelijkheid te bieden tegen interessante voorwaarden minder vervuilende wagens op te nemen in hun vloot. Die benadering zorgde voor een stijging van het aantal ecologische auto's in ons hele wagenpark en voor een daling van de gemiddelde uitstoot van onze nieuwe wagens tot 120g CO₂/km in 2012.

Meer info? Surf naar www.bondbeterleefmilieu.be

Green IT

Informaticamateriaal en netwerkbeheer zijn vandaag niet meer weg te denken in een professionele omgeving, maar zijn wel verantwoordelijk voor een groot deel van het energieverbruik van gebouwen. De nieuwe IT-applicaties, de groeiende behoefte aan gegevensopslag, de servers, printers en andere apparatuur zijn slechts enkele voorbeelden.

Om onze klanten te helpen hun IT-apparatuur te optimaliseren, stelt Belfius "Green IT" voor. Deze huuroplossing biedt ook raad op maat voor de keuze van IT-apparatuur, informatie over energielabels en nuttige wenken om energie te besparen. Tijdens de hele looptijd van het contract kunnen klanten hun IT-infrastructuur aanpassen naargelang van hun ontwikkeling of technologische innovaties. Op het einde van het contract wordt de apparatuur doorverkocht of gerecycleerd na verwijdering van alle gegevens.



De informatica-uitrusting en het netwerkbeheer vertegenwoordigen een groot deel van het energieverbruik van een gebouw.

Fotovoltaïsche zonnepanelen en warmtekrachtkoppeling

Voor fotovoltaïsche zonnepanelen en warmtekrachtkoppeling heeft Belfius een all-inclusive formule voor de openbare en sociale sector of een leasingformule voor bedrijven. De all-informule bestrijkt alle fases van het project: de voorontwerpstudie, de haalbaarheidsstudie, de financiering, de installatie, het onderhoud, het toezicht en de eigendomsoverdracht.

De flexibele financieringsformule met leasing heeft een maximumduur van 15 jaar met koopoptie.

De bank levert op verzoek advies over de administratieve procedures die klanten moeten doorlopen om groenestroomcertificaten en subsidies te verkrijgen. Na de installatie vindt een infosessie plaats om de personeelsleden vertrouwd te maken met de installatie. Bij de installatie van zonnepanelen komt er ook een scherm op een goed zichtbare plaats met informatie over de elektriciteit die de installatie opwekt dankzij zonne-energie.

De bank werkt voor deze projecten nauw samen met zorgvuldig uitgekozen partners voor deze projecten. Zowel de all-inoplossing als de leasingformule bevatten een flexibel aflossingsplan waarmee de klant de kosten van zijn installatie kan compenseren met een effectieve financiële winst die voortvloeit uit een daling van de kosten voor de productie van elektriciteit en/of warmte.

Klanten genieten ook van:

- **een gratis aansluiting bij het energieprestatielabel Display®.** Dankzij Display® kunnen klanten zelf de energie-efficiëntie van hun gebouwen berekenen en een persoonlijke affiche maken om het publiek te informeren over de geplande activiteiten en/of de resultaten van investeringen inzake energierendement;
- **een verzekering fotovoltaïsche zonnepanelen** tegen een interessant tarief. De verzekering dekt enerzijds materiële schade wanneer de technische werking van de fotovoltaïsche installatie deels of volledig onderbroken is en anderzijds het economisch verlies in geval van rendementsverlies. De klant ontvangt dan een schadevergoeding op basis van de waarde van het groenestroomcertificaat.

In 2012 financierde Belfius voor meer dan 18 miljoen euro projecten voor de installatie van meer dan 8 000 kWc fotovoltaïsche zonnepanelen. Enkele van onze grote klanten zijn Groep

Mestdagh, de Vlaamse Mediamaatschappij, de vzw Arcor, Indupol International nv en de gemeente Steenokkerzeel.

Green Building Solutions

Belfius bracht al zijn ervaring en knowhow op het vlak van vastgoed samen om de publieke en sociale sector oplossingen aan te bieden onder de naam Green Building Solutions. Met deze oplossingen wil de bank een antwoord bieden op de financieringsbehoeften van hun vastgoedpark, de eisen en verwachtingen op het gebied van energieprestaties, de duurzaamheid en de opvolging van projecten, zowel voor nieuwbouw als voor renovaties.

Zo heeft het gemeentebestuur van Grimbergen in 2011 beslist om het nieuwe politiecommissariaat onder te brengen in een nieuw laagenergiegebouw. Dit gebouw maakt onder meer gebruik van aangepaste isolatie, warmterecuperatie, warmwatersystemen op zonne-energie, waterterugwinning, fotovoltaïsche zonnepanelen enz.

In 2012 financierde Belfius voor meer dan 18 miljoen euro projecten voor de installatie van fotovoltaïsche zonnepanelen.

Green Building Solutions: andere voorbeelden

WIELSBEKE	OCMW	West-Vlaanderen	Condensatieketel
BEVEREN	Brandweerkazerne Beveren	Oost-Vlaanderen	Groen dak, recuperatie van regenwater
DIKSMUIDE	OCMW	West-Vlaanderen	Vloerverwarming om te verwarmen en te koelen, condensatieketel
MELLE	Politiecommissariaat Melle	Oost-Vlaanderen	Recuperatie van regenwater, groen dak, isolatie
HOVE	Verbouwing omnisporthal Weyninchove	Antwerpen	Recuperatie van regenwater, fotovoltaïsche panelen
WICHELEN	Uitbreiding gemeenteschool	Oost-Vlaanderen	Recuperatie van regenwater, fotovoltaïsche panelen

Groene garantie

Belfius ontving een budget van het Vlaams Gewest – 1,6 miljoen euro voor de grote ondernemingen en 3,5 miljoen euro voor kmo's – om ondernemingen te laten genieten van een financiële garantie voor groene investeringen. Een voorwaarde om deze hulp te genieten: de investeringen moeten technologieën betreffen om het energieverbruik te optimaliseren en zo een return on investment te realiseren in minder dan 10 jaar. De klant kan in dat kader een beroep doen op de garantie van "Participatiemaatschappij Vlaanderen" via het "Waarborgbeheer NV" dat het verkrijgen van de gekozen financiering vergemakkelijkt: krediet of leasing.



Voor de periode 2012-2013 ontving Belfius van de Vlaamse regering een totale enveloppe van 1,6 miljoen euro voor grote bedrijven en 3,5 miljoen euro voor kmo's.

Groene partnerships

Belfius is bevoorrecht partner van diverse evenementen die in het teken staan van energie-efficiëntie en milieubescherming. Op die manier wil de bank ideeën en goede praktijken uitwisselen en zo veel mogelijk investeringen in duurzame projecten aanmoedigen.

Kampioenschap voor Hernieuwbare Energie

67 gemeenten en 19 000 burgers namen deel aan het eerste Belgisch Kampioenschap voor Hernieuwbare Energie (2011-2012). Met dit initiatief willen de organisatoren – Bond Beter Leefmilieu (BBL) en de Association pour la Promotion des énergies renouvelables (APERe) – het lokale energiebeleid stimuleren op basis van duurzame indicatoren. Negen gemeenten kregen een beloning voor hun inspanningen.

Energy Forum

Met honderden gespecialiseerde sprekers en tientallen interessante casestudy's is Energy Forum dé Belgische jaarbeurs waar grote energieverbruikers en beslissers van dromen. Ze ontdekken er de laatste nieuwigheden, de meest innoverende en rendabele oplossingen en diensten vanuit een economisch oogpunt in de energiesector en aspecten die verband houden met projectfinancieringen. Bovendien kunnen ze er interessante contacten leggen, ervaringen uitwisselen en nieuwe business genereren.

Sociale impact voor onze particuliere klanten

Doelstelling: financiële producten en diensten aanbieden afgestemd op diversiteit en toegankelijk voor iedereen

New Family Plan

Om het alleenstaanden, eenoudergezinnen en nieuw samengestelde gezinnen makkelijker te maken, lanceerde Belfius het programma New Family Plan met aangepaste financiële producten en diensten. De bank startte ook een webplatform dat nuttige informatie bevat, aanbiedingen en mogelijkheden tot interactie. Deze nieuwe gezinnen krijgen op die manier de mogelijkheid om er al hun vragen te stellen over erfenissen, huisvesting enz.



Producten en diensten om overmatige schuldenlasten en uitsluiting van het banksysteem te bestrijden

Belfius zet zich al geruime tijd in voor de strijd tegen een overmatige schuldenlast en uitsluiting van het banksysteem, met name via een verantwoordelijke spreiding van het krediet en het ter beschikking stellen van financiële instrumenten aan kansarmen (zie ook de sociale bankproducten die ontwikkeld worden in samenwerking met het OCMW).

Basisbankdiensten

In dat kader lanceerde de bank de rekening met basisbankdiensten. De bank biedt deze beperkte zichtrekening aan voor een wettelijk bepaald forfaitair tarief. Elke burger heeft recht op een minimumservice om zijn inkomsten en uitgaven te beheren, op voorwaarde dat hij aan bepaalde voorwaarden beantwoordt, onder meer dat zijn hoofdwoonplaats zich in België bevindt.

MasterCard Prepaid

In samenwerking met MasterCard ontwikkelde Belfius de MasterCard Prepaid, een voorafbetaalde kaart met alle voordelen van een kredietkaart, zonder dat het er een is. Het principe is vrij eenvoudig: de houder beslist zelf hoeveel geld hij op de kaart zet en behoudt zo op elk moment de controle over zijn budget. Hij kan dan met de kaart geld opvragen aan een geldautomaat of aankopen betalen bij meer dan 35 miljoen handelaars wereldwijd en op het internet. Met een prepaidkaart is de kans op overmatige schulden klein: de houder kan nooit meer uitgeven dan het bedrag dat op de kaart staat. Is de som opgebruikt, dan moet de houder de kaart bijladen om ze opnieuw te kunnen gebruiken.



Duurzame beleggingsfondsen

Duurzaam beleggen betekent financiële doelstellingen koppelen aan een menselijke en ecologische doelstelling.

Belfius biedt talrijke compartimenten van fondsen aan die de klemtoon leggen op respect. Onze duurzame beleggingsfondsen beleggen uitsluitend in bedrijven die in hun sector het best omgaan met sociale, ecologische en managementgebonden doelstellingen en rekening houden met de belangen van alle partijen die betrokken zijn bij hun economische activiteit. Aandelen of obligaties, of een mix van beide: in ons duurzaam aanbod vindt een belegger altijd wat hij zoekt: in de Dexia Sustainable-fondsen, zoals Dexia Sustainable Euro Bonds, Dexia Sustainable Green Planet, Dexia Sustainable North America.



Duurzaam beleggen betekent financiële doelstellingen koppelen aan een menselijke en ecologische doelstelling.

Filantropie

Voor Private-klanten die bij leven of ter herinnering aan hen na hun dood een deel van hun vermogen willen besteden aan een goed doel (financiering van geneeskundig onderzoek, wetenschappelijk onderzoek en het dierenwelzijn ...), ontwikkelde de bank expertise op het gebied van filantropie. Onze experts werken in dat kader nauw samen met de Koning Boudewijnstichting of met de universiteiten.

In 2012 creëerden we voor onze Private-klanten meer dan 60 fondsen op naam in samenwerking met de Koning Boudewijnstichting.

Onze afdeling Wealth Management garandeert hen een optimale service dankzij de oprichting van:

- een eigen stichting zonder winstoogmerk met een specifiek doel;
- een fonds op naam bij de Koning Boudewijnstichting of in een universitair fonds zoals het Leuvens Universiteitsfonds en de Fondation Louvain;
- duolegaten, een interessante techniek voor erfenisplanning, wanneer klanten via een testament een deel van hun vermogen willen nalaten aan verre erfgenamen of personen zonder verwantschapsgraad en de successierechten willen beperken.

Sociale impact voor onze klanten uit de openbare sector

Doelstelling: de grote maatschappelijke en bijbehorende financiële uitdagingen detecteren en bijdragen tot het uitvoeren van efficiënte en innoverende oplossingen

Sociale producten

Voor mensen die met bestaansonzekerheid geconfronteerd worden, is de toegang tot basisbankdiensten onontbeerlijk geworden om in onze samenleving een "normaal" leven te leiden. Vandaar dat Belfius een gamma innoverende oplossingen heeft ontwikkeld om OCMW's te helpen bij hun sociale opdracht en om de maatschappelijke integratie van kansarmen te stimuleren. In 2012 beheerde Belfius 150 000 socialebijstandsrekeningen.

Product	Enkele cijfers
Prepaid card Geautomatiseerde oplossing waarmee OCMW's op een eenvoudige en beveiligde manier niet-recurrente uitkeringen kunnen toekennen, bijvoorbeeld dringende hulp of financiële steunmiddelen voor mensen zonder bankrekening.	Voorgesteld door 241 instellingen. Maandelijks worden gemiddeld 5 200 kaarten gebruikt.
Socialebijstandsrekening Rekening die speciaal bestemd is voor de uitbetaling van sociale bijstand (leefloon of een andere vorm van financiële hulp) en die onze klanten aan privépersonen toekennen. Het is ongetwijfeld de beste oplossing voor de uitbetaling van sociale uitkeringen.	Aantal rekeninghouders: 40 000. Gebruikt door 518 instellingen.
Verblijfswaarborgrekening Rekening die bestemd is voor de bewaargeving van een verblijfswaarborg door de bewoners van een rusthuis in het kader van de overeenkomst tussen de instelling en zijn bewoners. Deze oplossing is eenvoudig, praktisch en in overeenstemming met de geldende reglementering.	Gebruikt door 70 instellingen.
Wedersamenstelling huurwaarborg Oplossing die de huur van een woning voor mensen in bestaansonzekerheid vergemakkelijkt. Deze rekening wordt geopend door het OCMW op naam van de huurder en ook beheerd door het OCMW. Dat laat de huurder toe om het bedrag van de huurwaarborg progressief terug te betalen aan het OCMW dat die waarborg tijdelijk voor zijn rekening nam. Op het einde van de wedersamenstelling wordt die op een geblokkeerde rekening gezet als huurwaarborg. Het OCMW, bevrijd van zijn engagementen ten opzichte van de eigenaar, kan dan het voorgeschoten bedrag recupereren.	3 400 geopende rekeningen voor de terugbetaling van huurwaarborgen. Gebruikt door een honderdtal instellingen.
Rekening budgetbeheer/schuldbeheer Rekening die een dubbel voordeel biedt: zowel voor de instelling die belast is met het beheer van de rekening van de geholpen persoon als voor de persoon zelf, die toegang heeft tot bankdiensten via een opnamerekening waarop de nodige bedragen voor kleine dagelijkse uitgaven gestort zijn.	Aantal rekeningen budgetbeheer: 66 500 (569 instellingen). Aantal rekeningen schuldbemiddeling: 4 800 (140 instellingen).
Systeem i-rekening Is een heel nuttige oplossing voor rusthuizen die de tegoeden van de bewoners volledig of gedeeltelijk moeten beheren.	Aantal Systeem i-rekeningen: 30 200 (416 instellingen).

Oplossingen afgestemd op de vergrijzing van de bevolking

De vergrijzing van de bevolking is een van de grootste uitdagingen van het komende decennium. Lokale overheden en alle verbonden instellingen hebben niet alleen meer nood aan opvangmogelijkheden en thuisverzorging, ook de toekomstige financiering van de overheidspensioenen doet vragen rijzen.

Belfius heeft voor deze problematiek deze specifieke oplossingen uitgewerkt:

- Wooncertificaten om de bouw van serviceflats voor senioren te financieren;
- Publi Pensions, verzekeringsproducten op maat om de pensioenen van ambtenaren te financieren;
- Systeem i-rekeningen om de tegoeden en rekeningen van mensen die in rustoorden wonen te betalen;
- Flex-i-Trans, een leasingformule voor voertuigen die aangepast zijn aan het transport van mindervaliden.

Demografische uitdagingen voor de gemeenten

Als bank van de lokale besturen publiceert Belfius regelmatig specifieke studies over de bevolkingsevolutie. Tot nu toe stelde Belfius het individueel sociodemografisch profiel op van meer dan 400 gemeenten. Dat zoomt in op de samenstelling van de bevolking, migratiefenomenen op gemeentelijk vlak, de toestand en evolutie qua inkomsten en wonen, en sociale criteria en het aanbod van diensten en infrastructuur aan ouderen. Deze unieke en uiterst nauwkeurige analyse vormt een rechtstreekse ondersteuning voor lokale beleidsvoerders bij de uitwerking van hun strategie voor de komende jaren, met name op het vlak van infrastructuur, sociale hulp en gezondheidszorgen.

Belfius stelde al voor meer dan 400 gemeenten een individueel sociodemografisch profiel op.

Wooncertificaten

Onze wooncertificaten bieden een vernieuwende financieringsoplossing om serviceresidenties of serviceflats te bouwen, een interessant alternatief voor de huisvesting van oudere mensen die zo lang mogelijk zelfstandig willen blijven en hun verhuizing naar een rustoord zo lang mogelijk willen uitstellen. Dankzij deze formule kunnen senioren desgewenst een beroep doen op diverse diensten: strijken, schoonmaken, maaltijden, medische verzorging ...

Hoe werkt het? Wooncertificaten zijn in feite obligaties gekoppeld aan een verblijfsrecht. Voor een bepaald bedrag verwerven senioren gedurende 20 of 30 jaar het recht om in een serviceflat te wonen zonder huur te betalen. Als bewoner kunnen ze ook gebruikmaken van diensten en medische hulp. Bijkomende kosten worden à la carte gefactureerd. Op de vervaldag van het certificaat gaat het rendement op het belegde kapitaal naar de koper van de obligatie. Voor het OCMW of de vzw die (deels) een beroep doet op de wooncertificaten biedt deze formule de mogelijkheid om de begroting sneller rond te krijgen.



Dankzij de wooncertificaten kunnen senioren langer zelfstandig blijven en een verhuizing naar een rustoord zo lang mogelijk uitstellen.

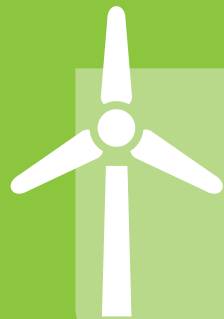
Ons milieu- engagement



“Een bank die
innoverende en milieuvriendelijke
oplossingen aanreikt.”

Energie, mobiliteit, afval, CO₂... Belfius toont meer en meer dat het in zijn activiteiten rekening wil houden met het milieu. Het gaat dan om initiatieven die medewerkers nemen binnen de bank om het papierverbruik te verminderen of de energiefactuur te verlagen, om duurzame mobiliteit en telewerk te promoten of om financiële producten of diensten voor onze klanten te ontwikkelen. Allemaal willen we deelnemen aan de uitbouw van een andere economie die onze planeet beschermt, en tegelijk innovatie, welvaart en veiligheid stimuleert en ieders werk zin geeft.

Ons milieu- engagement



Sinds 2008
verbruikt Belfius
enkel en alleen
gegarandeerd
groene
elektriciteit.



79%

van de personeelsleden van de bank
in Brussel gaat dagelijks anders naar
het werk dan alleen in hun auto.



Voor verplaatsingen tijdens de werkuren
kunnen medewerkers gebruikmaken van Villo!-
deelfietsen en Cambio-wagens.

750 000

particuliere rekeningen met niet langer
papieren, maar elektronische uittreksels.

77%

Public- en Wholesale-klanten
met gedematerialiseerde
rekeninguittreksels.



- 53,8%

Sinds 2007 hebben we het ener-
gieverbruik (gas en elektriciteit)
voor de centrale gebouwen met
53,8 % verminderd.

Energie

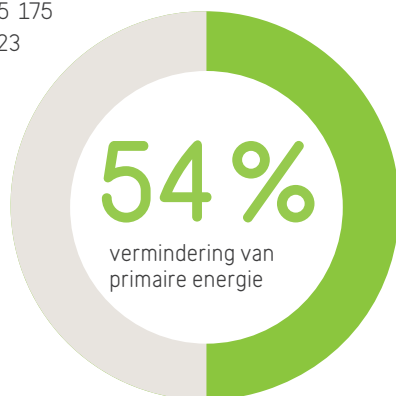
Energie-efficiëntie

Doelstelling: onze primaire energieconsumptie verlagen

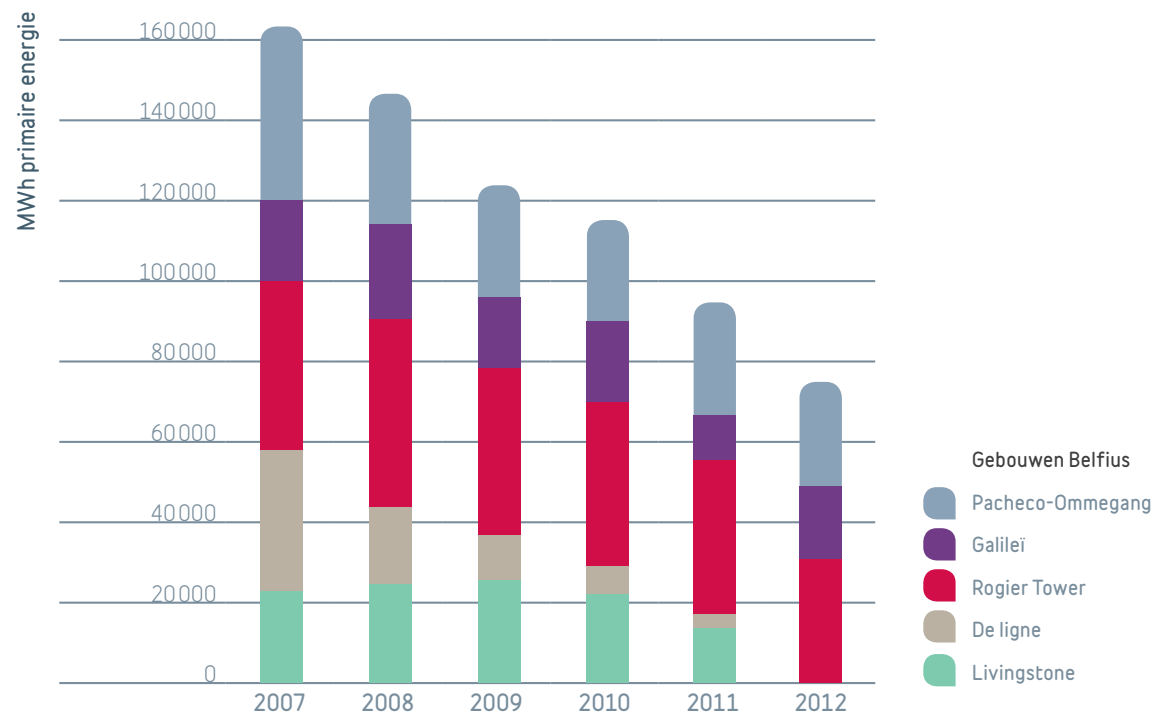
Centraal in de duurzame groeistrategie van Belfius staat de energie-efficiëntie van zijn gebouwen. Ons energieverbruik rationaliseren is cruciaal in de overschakeling naar een economie die natuurlijke rijkdommen efficiënter gebruikt en is bovendien een van de meest afdoende middelen om de uitstoot van broeikasgassen te verminderen. Vandaar onze ambitieuze doelstelling: het gas- en elektriciteitsverbruik van de gebouwen van de centrale zetel in 5 jaar tijd halveren en dat van de regionale zetels en kantoren in dezelfde periode met maximaal 25 % terugdringen.

Centrale en regionale zetels

Voor de gebouwen van de centrale zetel is de opdracht alvast geslaagd! Door de aanbevolen acties van vrijwillige en systematische energieaudits uit te voeren, onze kantoorruimte te rationaliseren en onze personeelsleden te sensibiliseren hebben we ons verbruik van primaire energie met 53,8 % verminderd ten opzichte van 2007 (van 162 515 175 kWhPE in 2007 naar 75 135 023 kWhPE in 2012). Het verbruik van primaire energie per persoon evolueerde van 21 899 kWhPE naar 10 946 kWhPE. Dat is een daling met 50 %.



Evolutie verbruik primaire energie gebouwen centrale zetel



Energieaudits

In 2007 besliste ons bedrijf om systematisch een energieaudit van zijn gebouwen te laten uitvoeren, te beginnen met zijn drie grote Brusselse vestigingen. Dankzij die audits kon een stand van zaken worden opgemaakt van de energieprestatie van die gebouwen en was het mogelijk om prioriteiten vast te leggen voor de aan te brengen verbeteringen.

De audits vonden jaar na jaar plaats: de vestiging Pacheco/Ommegang in 2008, het Galileigebouw in 2009 en de toren op het Rogierplein in 2010. In 2011 en 2012 waren onze regionale zetels aan de beurt. Maar daar willen we het niet bij laten. Tussen 2013 en 2016 nemen we ons hele kantorennet onder de loop. We willen voor elk bankkantoor evolueren naar een lage-energienorm door lessen te trekken uit de overtuigende ervaringen in Lommel en Basècles (zie verder).

Elke audit leverde belangrijke *quick wins* op. Daarmee alleen al was de studie vanaf het eerste jaar rendabel. Meestal gaat het om gewone afstellingen en het aankweken van dagelijkse reflexen en verantwoordelijk gedrag die geen investeringen vereisen. Daarna werd prioriteit gegeven aan verbeteringsprojecten met een return on investment van minder dan 3 jaar. Al deze acties werden opgevolgd in een post-auditfase.

Optimaal gebruik van de kantoorruimte

Uitgaande van de vaststelling dat een werknemer minder dan 80 % van zijn werktijd effectief aan zijn bureau zit, hebben we beslist om het concept "MobileWork" in te voeren. Dat voorziet niet meer in een plaats voor iedereen, maar maakt wel dat er voldoende plaatsen beschikbaar zijn zodat elke aanwezige werknemer in de beste omstandigheden mobiel kan werken. Om voldoende ruimtelijke flexibiliteit te waarborgen wordt thuiswerk steeds meer aangemoedigd. Resultaat op energieniveau: we konden twee gebouwen van gemiddelde grootte verlaten (Royal Center in 2009: 350 medewerkers - en Livingstone in 2011: 1.050 medewerkers). Tegen 2013 zal 30.000 m² in de drie gebouwen van de zetel in Brussel te huur worden gesteld. In 2014 zal dat 50.000 m² zijn.

Sensibilisering van de personeelsleden

Elk jaar worden verschillende sensibiliseringsacties gevoerd, zoals de lichten doven en de schermen uitschakelen in de vergaderzalen en bureaus, de "Middagen rond Energie" of de "Dikketruiendag". Die Dikketruiendag is zelfs uitgemond in een doorlopende actie: sinds 12 februari 2010 wordt de aanbevolen kamertemperatuur in de winter elke vrijdag met ongeveer 2 graden verlaagd tot 20°C (in plaats van 22°C). Dat zijn de zogenaamde "Sustainable Fridays". Energiebesparing in 2011: 1.389 MWh primaire energie en 207 ton CO₂.

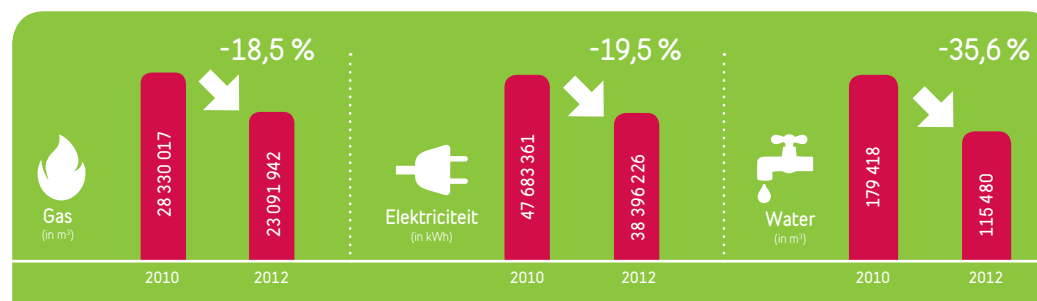
Resultaten eind 2012

Verbruik Belfius Groep

Het lagere verbruik van de groep is het resultaat van enerzijds de energieaudits en sensibilisering van de personeelsleden. Anderzijds zorgden het optimaal beheer van de kantoorruimte en het kleiner aantal gebouwen dat Belfius bezet, ervoor dat we de helft van onze doelstelling voor de gebouwen van de centrale zetel in Brussel realiseerden.

Ten slotte stippen we nog aan dat we op dit moment de oude pc's die in de groep Belfius nog aanwezig zijn stelselmatig vervangen door nieuwe en minder energieverslindende modellen. Op die manier proberen we ons elektriciteitsverbruik nog verder te verlagen.

Voor de centrale zetel overtroffen we onze doelstelling om het verbruik van primaire energie te halveren!



Lage-energie- en passiefkantoren

Als voortrekkers op het gebied van milieu lanceerde Belfius in 2011 een eerste testproject voor een laag-energiekantoor in het Limburgse Lommel. Doelstelling: de gelijkvloerse verdieping van het gebouw omvormen tot een modern bankkantoor met een energieverbruik dat 25 % lager ligt dankzij een aantal keuzes en verbeteringen op technisch vlak.

In 2012 startte Belfius in het Henegouwse Basècles een tweede testproject: een passiefnieuwbouw die onderdak kan bieden aan een bankkantoor. Behalve de Self-Servicezone, waar de geldautomaten veel warmte afgeven, is het hele kantoor uitgerust met een dikkere isolatie. De temperatuurregeling van het kantoor gebeurt hoofdzakelijk met de warmte die gegenereerd wordt door de bezetting van het gebouw en de koeling door de luchtverversing tijdens zomernachten. Sommige doorgangen werken met bewegingsdetectoren. Bovendien houden de zonnepanelen op het dak en de gevel het primaire energieverbruik van het kantoor binnen de perken.

Het kantoor respecteert volledig de voorwaarden voor een passiefgebouw (energieverbruik voor verwarming lager dan 15 kWh/m²/jaar, energieverbruik voor koeling beperkt tot 15 kWh/m²/jaar en verzekerde luchtdichtheid van de lokalen van

0,6 volumewisselingen/uur). Deze testcase zorgde voor een globale recurrente besparing van 38 800 kWh per jaar voor verwarming en elektriciteit. Dat is een besparing van 45 % ten opzichte van de andere kantoren en 38 % minder CO₂-uitstoot. Met deze bijzonder positieve resultaten toont Belfius dat het niet alleen mogelijk maar ook rendabel is om een "passief" bankkantoor te bouwen. De bank wil de ervaring uit dit testproject aanwenden om nieuwe kantoren te bouwen.

100 % groene elektriciteit

Doelstelling: elektriciteit gebruiken die opgewekt wordt op basis van hernieuwbare energie

Sinds begin 2008 gebruikt Belfius uitsluitend elektriciteit die opgewekt wordt op basis van hernieuwbare energie om te voorzien in zijn dagelijkse energiebehoeften. Daarvoor koopt Belfius zijn groene elektriciteit bij leveranciers met herkomstgaranties, die waarborgen dat dezelfde hoeveelheid hernieuwbare elektriciteit als zijn eigen energieverbruik in het elektriciteitsnet wordt ingebracht.



100 % groene elektriciteit is onuitputbaar. We gebruiken ze vandaag en genieten er in principe ook morgen van!



Het passiefkantoor van Basècles garandeert een recurrente energiebesparing van 45 % ten opzichte van de andere kantoren.

Mobiliteit

Ons mobiliteitsplan viert zijn 12e verjaardag!

Doelstelling: de uitstoot van vervuilende gassen en onze brandstofuitgaven verminderen

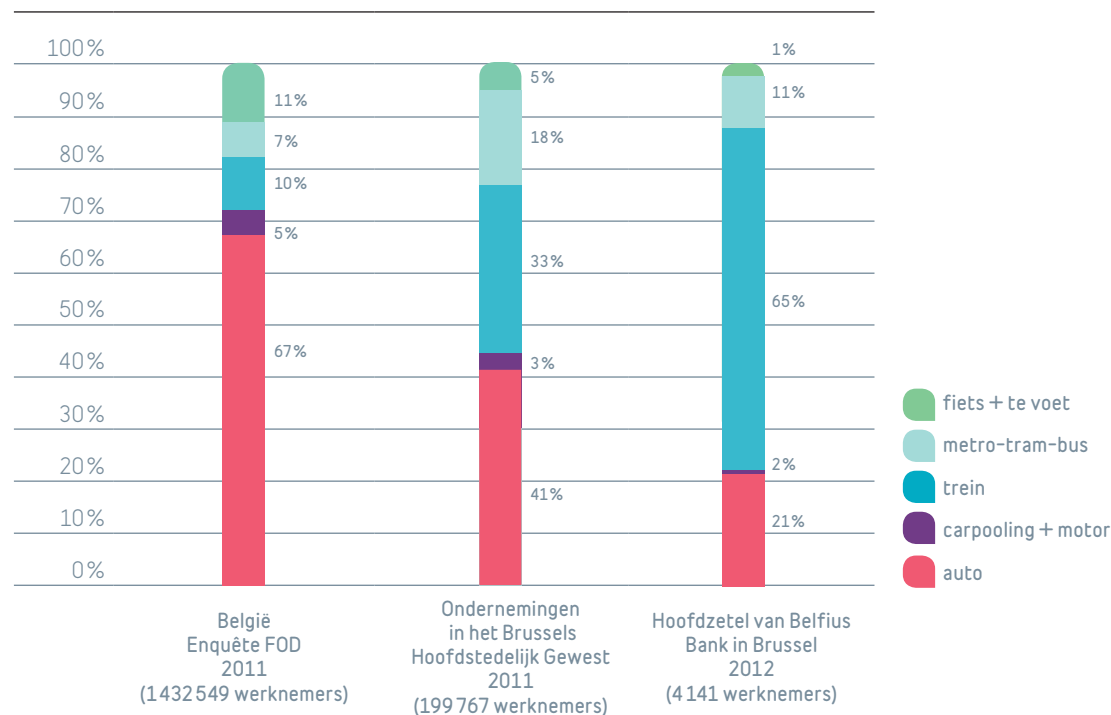
Met 7 113 Belfius-medewerkers verdeeld over talrijke vestigingen in heel België zijn we ons bewust van onze ecologische voetafdruk en de economische impact van alle verplaatsingen in het kader van onze activiteit. De initiatieven die we sinds eind 2000 nemen, hebben al geleid tot veelbelovende resultaten.

In 2013 blijven we onze medewerkers op verschillende tijdstippen doorheen het jaar stimuleren om de fiets te nemen, aan carpooling te doen of gebruik te maken van het openbaar vervoer. En dat via uiteenlopende acties (Bike to work, Bike Experience, Week van de mobiliteit ...) en via maatregelen waardoor we veel minder CO₂ uitstoten.

Al in december 2000 keurde Belfius Bank zijn eerste "Duurzaam mobiliteitsplan" goed. Het plan werd in een collectieve arbeidsovereenkomst gegoten die duurzame vervoermiddelen aanmoedigt en solorijden ontmoedigt. Het trad in werking in april 2001 en omvat talrijke maatregelen die duurzaam transport bevorderen (gratis openbaar vervoer via een formule van derde betaler, financiële stimuli voor carpoolers en fietsers) en andere vormen van vervoer ontraden (betaling van parkeerplaatsen voor solorijders in Brussel). In 2003 voorzag een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst in de terugbetaling van het traject woonplaats-station en van de parkeerplaats aan het station. In 2004 werd een andere collectieve arbeidsovereenkomst afgesloten om telewerk aan te moedigen. In 2012 deed 8,75 % van de medewerkers minstens twee of drie dagen per week aan structureel telewerk. Van alle personeelsleden deed ook 18,14 % occasioneel aan telewerk. Resultaat: in Brussel gaat 79 % van de personeelsleden dagelijks anders naar het werk dan alleen in hun auto.

Op 12 jaar tijd hebben deze vrijwillige maatregelen de onderneming 21,6 miljoen euro gekost maar daardoor werd een CO₂-uitstoot van ongeveer 30 000 ton vermeden.

Belangrijkste middel gebruikt voor de woon-werkverplaatsingen van de werknemers



Het mobiliteitsplan lijkt misschien veel te kosten (ongeveer 1 000 euro per werknemer per jaar), maar dat is voornamelijk te wijten aan enerzijds de afstand die onze medewerkers dagelijks afleggen (ongeveer 42 km of het dubbele van het Belgische gemiddelde) en anderzijds het voor de financiële sector verplichte aandeel van de werkgever in de reiskosten voor het woon-werkverkeer van automobilisten.



79 % van de personeels-leden van de bank gaat elke dag in Brussel anders naar het werk dan alleen in de auto.

Evolutie 2000-2012 woon-werkverkeer in het Brussels Gewest en in België: Belfius/bedrijven

Hoofd- vervoermiddel (woon-werk)	Brussels Gewest Belfius Bank 2000	Brussels Gewest Belfius Bank 2012 ¹	De bedrijven in het Brussels Gewest (BVP 2011) ^{2,3}	België Groep Belfius 2012	De bedrijven in België 2011 ²
Auto	55,3 %	21,1 %	40,9 %	40,6 %	67,3 %
Moto's en carpooling	0,5 %	1,7 %	3,2 %	1,1 %	4,9 %
Openbaar vervoer	43,9 %	75,8 %	50,8 %	55,2 %	16,1 %
Gemeensch. verv. werkgever	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,0 %	0,7 %
Voetgangers en fietsers	0,3 %	1,4 %	4,6 %	3,1 %	11,0 %

(1) 56,3 % van de groep.
(2) Gegevens nationale enquête (2011) over de woon - werk verplaatsingen in ondernemingen met meer dan 100 werknemers.
(3) BVP: bedrijfsvervoerplannen.

Ecologisch vervoer

Doelstelling: het gebruik van alternatieve vervoersmiddelen actief stimuleren

Met de fiets naar het werk!

In het kader van het mobiliteitsplan dat Belfius in 2001 lanceerde, moedigt de bank haar medewerkers actief aan om met de fiets naar het werk te komen door hen een kilometervergoeding te betalen. Sindsdien hanteert de bank het maximaal fiscaal aftrekbare bedrag: 0,21 euro/km in 2012 en 0,22 euro/km sinds 1 januari 2013. Vergeleken met de auto, het openbaar vervoer en wandelen is de fiets het snelste vervoermiddel in de stad, vooral tijdens de spitsuren. Je hoeft niet over te stappen of te wachten. Met de fiets rijd je rechtstreeks van deur tot deur. Fietsers kennen ook geen files en parkeren is nooit een probleem. Ze komen dus altijd op tijd aan op het werk!



Op de centrale zetel in Brussel beschikken fietsers over de ideale infrastructuur:

- een overdekte en beveiligde fietsstalling uitgerust met een voetpomp, een muurkaart met de Brusselse fietstrajecten, een spiegel en stopcontacten voor elektrische fietsen;
- een herstelkit die verkrijgbaar is aan de onthaalbalie;
- kleedkamers met persoonlijke lockers en douches;
- een fluo hesje in de bedrijfskleuren en een kaart van de fietspaden voor elke fietser;
- opleidingen om te leren fietsen in de stad, soms in combinatie met coaching van nieuwe fietsers door collega's met meer ervaring;
- ontbijt elke vrijdag aangeboden tijdens de werkuren aan de collega-fietsers (Friday Bikeday) van begin april tot eind september. In 2012 organiseerde Belfius 1 400 ontbijten voor 177 fietsers.

De bank neemt ook deel aan campagnes om het fietsen te promoten, zoals de *Bike Experience* of de *Bike to Work*.

→ Bike Experience

Elk voorjaar is er Bike Experience! Doelstelling: Brusselaars aanzetten om naar het werk te fietsen. "Bikers" die fietsen in de stad nog niet gewoon zijn, krijgen een e-Coach die hen drie dagen lang begeleidt en nuttige tips geeft. In 2012 namen 30 collega's deel aan Bike Experience, onder wie 19 als bikers (automobilisten die het met de fiets proberen) en 11 als coach (ervaren fietsers).

→ Bike to Work

Bike to Work is een permanent nationaal programma om zo veel mogelijk burgers te overtuigen op hun fiets te springen om naar het werk te gaan, eventueel in combinatie met een ander vervoermiddel (trein/bus/auto). Op vier jaar tijd hebben meer dan 750 medewerkers zich ingeschreven voor het programma. Samen hebben ze al meer dan 2 miljoen kilometer gefietst.



In 2012 namen 292 Belfius-fietsers (73 teams) deel aan de **ationale zomerwedstrijd voor teams**. Het percentage fietsers bedroeg 80,6 %. Van de 73 teams brachten 68 teams de uitdaging tot een goed einde. 56 teams

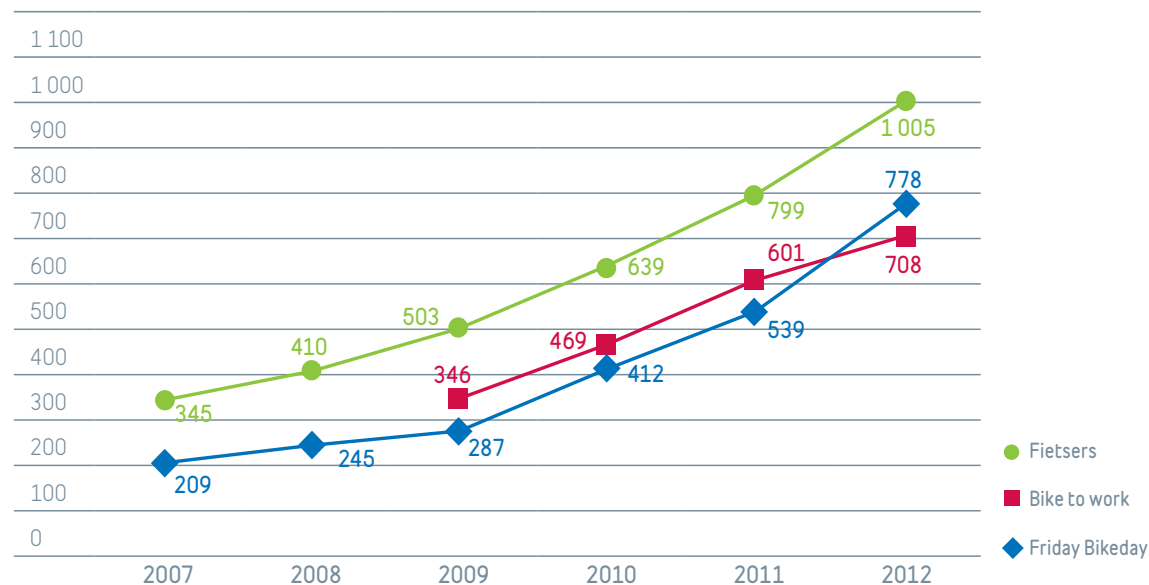
legden meer dan 75 % van hun trajecten af met de fiets en 13 teams meer dan 50 %. 109 ingeschreven fietsers hebben toch gereden ondanks het regenweer, onder wie 186 fietsers meer dan 80 % en 259 meer dan 50 % van de tijd.

Op de **Winter Trophy 2012** (wedstrijd in de winter tussen bedrijven) die in november-december plaatsvond, eindigde Belfius als **2e grootste Belgische onderneming** met 247 gemotiveerde deelnemers en een straatlengte voorsprong op de andere Belgische deelnemende banken.

Bemoedigende resultaten! Dit jaar rondde Belfius de kaap van **1 000 fietsers**. Onderstaande grafiek toont duidelijk deze evolutie. **6,8 % van de Belfius-personeelsleden fietst dagelijks naar het werk**, 3/4 daarvan rijdt naar het station om er de trein te nemen.

In 2012 rondde Belfius de kaap van **1 000 fietsende werknemers**.

Evolutie aantal fietsers bij Belfius



Villo! en Cambio

Sinds 2009 werkt Belfius met de deelfietsen van **Villo!** Op die manier wil het zijn personeelsleden aanmoedigen om korte afstanden in de hoofdstad af te leggen met de fiets. Voor langere afstanden waren we de eerste grote bank in 2010 die intensief gebruikmaakte van het Belgische systeem voor autodelen **Cambio**. Door de creatie van 3 Cambio plaatsen voor de hoofdzetelgebouwen, konden we 25 % schrappen in onze vloot van dienstwagens. Naast een daling van de CO₂-uitstoot, dragen we met dit initiatief ook bij tot het verkleinen van de ruimte die de auto inneemt in de stad en werken we aan de uitbreiding van het aanbod deelfauto's voor de buurtbewoners.



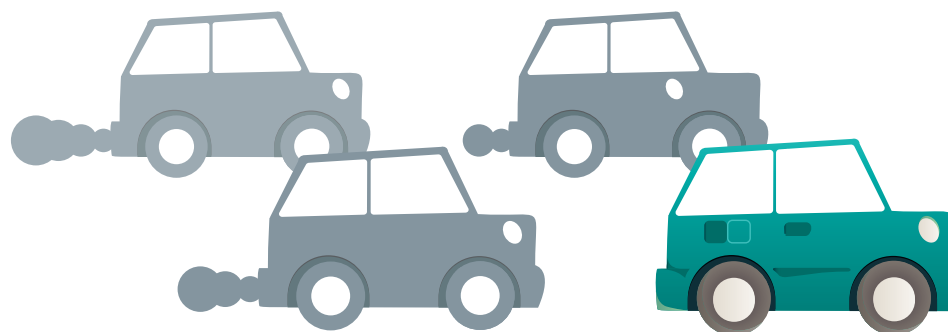
Tests en infosessies

In 2011 was Belfius een van de twee bedrijven die met succes het concept "Een week naar het werk zonder auto" hebben getest. De bank kreeg hiervoor de steun van het Brussels Gewest en het openbaar vervoer om collega's-automobilisten de kans te geven een week lang het openbaar vervoer te testen (gratis abonnementen). In 2012 organiseerden we infosessies over de uitdagingen op het vlak van mobiliteit, de initiatieven van Belfius en de ambities van ons Bedrijfsvervoerplan voor de toekomst.

Green Car Policy

Doelstelling: een schoner wagenpark uitbouwen

Hoewel slechts 11,9 % van de Belfius-personeelsleden over een bedrijfswagen beschikt, stelde de bank in 2008 toch een "Green Car Policy" op. Het opzet van dit beleidsplan is een jaarlijks degressieve bovengrens instellen voor de CO₂-uitstoot van leasingwagens. Doelstelling: een gemiddelde theoretische uitstoot voor het wagenpark van 130 g CO₂/km in 2013. Een haalbare kaart, want voor 2012 bedroeg het gemiddelde 133 g.



In 2012 behaalden we een gemiddelde CO₂-uitstoot van 133 g.

Reisbeleid

Doelstelling: voorrang geven aan tele- of videoconferenties en dergelijke

Ons beleid voor zakenreizen is onlosmakelijk verbonden met de duurzame ontwikkeling van de bank. Vandaar dat we een "Reisbeleid" hebben uitgewerkt om het gebruik van minder vervuilende vervoermiddelen voor beroepsmatige verplaatsingen te vergroten. We doen er ook alles aan om onze carbon footprint te verkleinen door onze medewerkers bijvoorbeeld aan te raden voorrang te geven aan tele- of videoconferenties in plaats van aan een energieverblindende reis.



Waardetransport

Doelstelling: de vraag naar geldtransport fors verminderen

Om de verplaatsingen van geldtransporteurs te verminderen, heeft Belfius al zijn kantoren uitgerust met nieuwe automatische biljettenverdelers ("recyclers"). Deze automaten kunnen geld dat u gestort hebt, sorteren en opnieuw verdelen. Dat zorgt voor een drastische vermindering van de vraag naar geldtransport. Een goede zaak voor het milieu én de veiligheid.



Belfius heeft al zijn kantoren uitgerust met recyclers die geld kunnen sorteren.

Afval

Papier

Doelstelling: het papierverbruik maximaal terugdringen door dematerialisatie

Dematerialisatie is het omzetten van tastbare documenten in digitale bestanden of die documenten meteen ontwikkelen in digitale vorm. Behalve tijd- en plaatswinst verkleint deze werkwijze onze impact op natuurlijke rijkdommen en op de kwaliteit van ons leefmilieu.



Aangezien papier het belangrijkste verbruiksproduct is van de bank, is een vermindering van de hoeveelheid papierafval een prioriteit. De aankoop van papier daalde voor de hele groep van 1 924 186 kg in 2008 tot 1 589 765 kg in 2012. Deze daling met 334 421 kg of 17,38 % valt voornamelijk te verklaren door de voortgezette dematerialisatie in de groep.

Van al het papier dat Belfius in 2012 gekocht heeft, had **94,34 %** het **FSC-label** ("Forest Stewardship Council").

Door het ontbreken van gegevens over de jaren vóór 2012 wijzen we erop dat de hoeveelheid aangekocht papier geen rekening houdt met:

- commerciële brochures voor klanten (28 % of 620 ton).
- wens- en naamkaartjes (684 kg). We geven sinds 2006 voorrang aan elektronische wenskaarten. De papieren versie vertegenwoordigt nog slechts 23 700 exemplaren, wat slechts 26 % is van de 89 981 kaarten die we in 2012 hebben verstuurd.

In 2010 en 2011 vonden in de centrale zetel heel wat interne verhuizingen plaats en hebben we het concept "MobileWork" ingevoerd. Daardoor daalde het aantal kasten en waren we verplicht een grote hoeveelheid papierafval te elimineren. Vreemd genoeg zorgde een krachtiger afvalsorteringssysteem (met name dankzij beveiligde containers) tegelijk voor een globale afname van ongesorteerd afval én een toename van de hoeveelheid papierafval. De jaarlijkse productie van papierafval zou de komende jaren verder moeten afnemen en onder het gemiddelde van de tertiaire sector in Brussel moeten uitkomen: ongeveer 50 kg per medewerker.

Enkele acties die we ondernamen om ons papierverbruik te verminderen:

- het paperless bureau van onze dochter "Belfius Insurance" (digitalisering van alle documenten die verband houden met polissen);
- het initiatief "paperless" van de afdeling Human Resources (loonfiches, fiscale fiches en jaarlijkse individuele rekening in elektronisch formaat);
- het elektronisch portaal (beheer van vakantiedagen en werktijden, update van biografische gegevens, evaluaties, opleidingen, onkostennota's enz.);
- alle printers zijn automatisch ingesteld op recto verso printen;
- met het procedé "Locked Print" verminderen we de hoeveelheid afgedrukte documenten die op de printer worden achtergelaten.

Ook onze klanten dragen bij tot het verminderen van het papierverbruik:

- via **Belfius Direct Net Only**: dankzij deze service kunnen particuliere klanten hun rekeningafschriften in elektronisch formaat ontvangen (vandaag 1,2 miljoen rekeningen, dat is 31 % meer dan in 2011);
- via **PaPyRuS**: deze service biedt klanten uit de openbare sector – traditioneel grote papierverbruikers met een groot aantal rekeningen, verrichtingen en dus ook rekeningafschriften – een systeem voor digitale beveiliging van documenten met bancaire rapportering. Vandaag wordt meer dan 75 % van de rekeningafschriften niet meer geprint (66 % eind 2012). Dat vertegenwoordigt een winst van meer dan 9 miljoen pagina's per jaar.



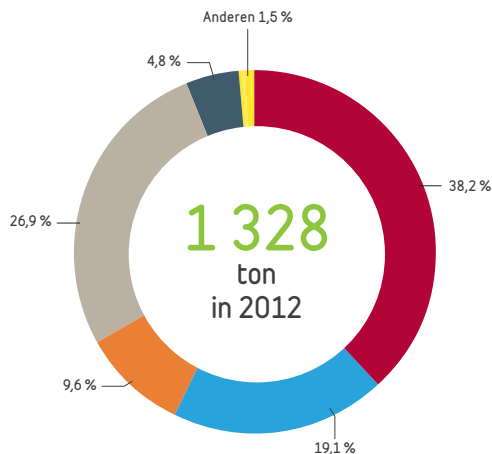
Ander afval

Doelstelling: onze afvalproductie beperken

Belfius neemt verscheidene initiatieven om zijn afvalproductie te beperken. Bijvoorbeeld informaticamateriaal recycleren en herbehandelen, sorteervuurnisbakken plaatsen aan de bureaus en sensibiliseringsacties bij de medewerkers.

Voor de hoeveelheid afval die Belfius in 2012 genereerde, hebben we enkel nauwkeurige gegevens vermeld voor de centrale gebouwen, net als het vertrouwelijk papier voor de kantoren uit het loontrekkend net. Op basis daarvan heeft Belfius in 2012 binnen die perimeter 1 328 ton afval geproduceerd tegenover 1 554 ton in 2009, of een vermindering met 14,5%.

De toename van het gewicht van bepaalde categorieën afval in 2012 hangt nauw samen met de naamsverandering van de groep en, in mindere mate, met de verdere rationalisering van de kantoorruimte (MobileWork). Door dit laatste initiatief werden grote hoeveelheden papier geliquideerd die opgestapeld lagen in archieven en kasten.



Zo hebben we in de loontrekkende kantoren van Belfius in 2012 ongeveer 93 ton afval van "vertrouwelijk papier" gerecupereerd (tegenover ongeveer 82 ton in 2011).

Bovendien genereerden de centrale zetels 64 ton voedselafval (uit de bedrijfsrestaurants) in 2012. Belangrijk is dat dit afval na verwijdering van de site in een voedselverbrijzelaar wordt omgezet in biogas.

Na verwijdering van de site wordt voedselafval omgezet in biogas.

Evolutie van de hoeveelheid afval van 2009 tot 2012 (in kg)

	2009	2010	2011	2012	Evolutie 2009-2012
Restafval	602 000	521 200	499 200	507 200	-15,7 %
PMD	222 150	245 650	244 450	253 980	14,3 %
Karton	120 500	120 125	80 150	127 300	5,6 %
Vertrouw. pap.	511 160	461 582	466 396	356 890	-30,2 %
Verbrijzelaar voor etensresten	65 420	69 420	59 230	63 790	-2,5 %
Vetvanger	13 812	13 724	6 984	3 480	-74,8 %
Frituurolie	4 426	3 720	4 749	3 080	-30,4 %
Lamp	304	88	28	200	-34,2 %
Glas	7 420	6 510	5 950	7 560	1,9 %
KGA	825	350	619	1 644	99,3 %
Klasse II	5 850	4 800	2 700	3 352	-42,7 %
Totaal	1 553 867	1 447 169	1 370 456	1 328 476	-14,5 %

CO₂-uitstoot daalt fors

Doelstelling: onze directe of indirecte CO₂-uitstoot beheersen

Hoewel deze methode onvolledig is omdat we over onvoldoende gegevens beschikken, kunnen we aan de hand van onze carbon footprint een goede inschatting maken van de directe en indirecte CO₂-uitstoot van de activiteiten van de groep Belfius. Door de verschillende rubrieken te rangschikken volgens belangrijkheid, kunnen we makkelijker voorrang geven aan bepaalde acties om de uitstoot van broeikasgassen te beperken. Aangezien het succes van ons ecologisch beleid stoelt op het principe van permanente verbetering van onze systemen, stellen we alles in het werk om methodes in te voeren waarmee we de ontbrekende gegevens kunnen verzamelen voor ons volgende verslag.

Carbon footprint 2012	Verbruik	Uitstoot in ton CO ₂	Uitsplitsing uitstoot
Scope 1			
Gas (verwarming gebouwen)	23 091 942 m ³	54 728	74,1 %
Mazout (verwarming gebouwen)	307 585 liter	818	1,1 %
Wagens in eigendom (brandstof dienst- en bedrijfswagens)	32 182 626 km	4 280	5,8 %
Scope 2			
Elektriciteitsverbruik (uitsluitend groen)	20,3 GWh	0	0,0 %
Scope 3			
Verbruiksgoederen (papier)	2 210,499 ton	4 421	6,0 %
Verplaatsingen woon-werkverkeer van de werknemers	109 036 588 afgelegde km	9 184	12,4 %
Beroepsmatige verplaatsingen met privéwagens	3 159 014 afgelegde km	470	0,6 %
Elektriciteit verbruikt voor Belfius in de datacenters van onze informatica-leverancier (DTS Luxemburg), uitsluitend groen	8,76 GWh	0	0,0 %
TOTAAL		73 901	100,0 %

De indirecte uitstoot van de groep die verband houdt met het gas-, mazout- en elektriciteitsverbruik bedroeg 55 546 ton CO₂ in 2012 (rekening houdend met het feit dat de uitstootfactor voor elektriciteit 0 kg CO₂/kWh is, want 100 % van de door Belfius verbruikte elektriciteit heeft een groen label) (scope 2).

In 2012 stootten onze voertuigen (bedrijfs- en dienstwagens) 4 280 ton CO₂ uit (scope 1) op een totaal van 946 voertuigen die gemiddeld 133 g CO₂/km uitstoten en 32 miljoen kilometer afleggen. In de afgelopen vijf jaar is de CO₂-uitstoot met 12 % of 580 ton gedaald.

Door zijn papierverbruik stootte de groep indirect 4 421 ton CO₂ uit in 2012. De beroepsmatige verplaatsingen met privéwagens van Belfius-medewerkers vertegenwoordigden een uitstoot van 470 ton CO₂ in 2012.

Wat betreft woon-werkverkeer ten slotte legden de Belfius-medewerkers in totaal 109 miljoen kilometer af in 2012. Daar staat een CO₂-uitstoot tegenover van 9 184 ton (scope 3). De uitstoot tijdens het woon-werkverkeer stemt overeen met 44,1 % van de 20 815 ton CO₂ die zou zijn uitgestoten, mochten alle werknemers alleen met de auto naar het werk komen. Gelukkig maken meer en meer Belfius-medewerkers gebruik van andere en duurzamere vervoermiddelen dan hun wagen.

Beperken we ons tot de basisperimeter (scope 1 en 2), dan stellen we vast dat de jaarlijkse CO₂-uitstoot met 36,3 % is gedaald. Dat komt overeen met 34 131 ton in de voorbije vijf jaar.

De groep Belfius heeft zijn CO₂-uitstoot met 36 % vermindert in de periode 2007-2012.

Volgende elementen ontbreken nog in onze carbon footprint:

- beroepsmatige verplaatsingen met het vliegtuig en de trein;
- transport van briefwisseling en waardepapier naar ons kantorennet;
- het aantal afgelegde kilometers door onze leveranciers;
- het aantal afgelegde kilometers door onze klanten;
- catering (bedrijfsrestaurant);
- impact van ons afval;
- aankoop van diensten ...

Prijzen en beloningen

Label “Ecodynamische onderneming”

Doelstelling: de kwaliteit van ons milieubeheer onder de aandacht brengen

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kent het label “Ecodynamische onderneming” toe aan gebouwen of vestigingen naargelang de kwaliteit van hun milieubeheer. Dat gebeurt op basis van de milieugebonden dynamiek en de evolutie die bedrijven op dat vlak boeken, meer bepaald op het vlak van afvalverwerking, rationeel energieverbruik, mobiliteitsbeheer van de medewerkers ... De labels moeten om de drie jaar worden vernieuwd. Twee gebouwen van de centrale zetel werden in 2011 opnieuw geëvalueerd: Pacheco/Ommegang (1 ster in 2008) en Galileï (2 sterren in 2008). In 2011 was Galileï het 20e gebouw van het Brussels Gewest dat bekroond werd met het maximum van drie sterren. Ommegang kreeg twee sterren toegekend, maar het scheelde maar enkele punten om de drie sterren binnen te halen.



Volgende belangrijke punten speelden in ons voordeel om deze labels te ontvangen:

- De **verlaging van het energieverbruik** (en de CO₂-uitstoot die ermee gepaard gaat): zowel de energieaudits en de uitvoering van de meeste aanbevelingen als het concept “Mobile Work” en de 25 % winst qua kantoorruimte die eruit voortvloeide, stelden Belfius in staat om zijn energieverbruik tussen 2007 en 2012 te halveren. De actie **Sustainable Fridays** en de campagne rond de verlichting van vergaderzalen waren de jury ook opgevallen.
- De **woon-werkmobiliteit**: 79 % van de personeelsleden van Belfius Bank die in Brussel werken, komt op een andere manier naar het werk dan alleen in de auto. Dat cijfer gaat al 12 jaar de goede richting uit. Ons bedrijf bespaarde hierdoor ongeveer 30 000 ton CO₂. De telewerkmogelijkheden, het aantal fietsende medewerkers en de talrijke originele initiatieven van Belfius (Week naar het werk zonder auto, Dag naar het werk zonder auto, Cambio, Villo!, Biketowork, Friday Bikeday enz.) maakten een positieve indruk op de jury.

- Het bestaan van een cel **Duurzame Ontwikkeling**, de **sensibilisering van de personeelsleden** en de talrijke acties: de jury onthield de initiatieven van de Commissie Milieu van het CPBW (Comité voor Preventie en Bescherming op het werk) van Belfius, het netwerk van 60 ecocoaches, de inspanningen om het papierverbruik terug te dringen, het FSC-label voor ons papier en het A4-papier van 75 g, het nieuwe schoonmaaksysteem zonder detergenten enz.

Galileï was het 20e gebouw van het Brussels Gewest dat bekroond werd met het maximum van drie sterren.



BREEAM-kwaliteitslabel

Doelstelling: de milieuprestatie van gebouwen beoordelen en verbeteren

Het BREEAM-kwaliteitslabel (Building Research Establishment Environmental Assessment) werd in 1990 in het Verenigd Koninkrijk boven de doopvont gehouden. Als eerste indexeringssysteem beoordeelt en verbetert het wereldwijd de milieuprestaties van gebouwen. Meer dan 250 000 gebouwen hebben het label al, voor meer dan een miljoen loopt de aanvraag.

Tot die laatste groep behoren onze Rogiertoren en het Galileïgebouw. Ze ondergingen een audit en ontvingen beide het label "BREEAM-in-use".



BREEAM beoordeelt gebouwen op het gebied van energie, beheer, gezondheid en welzijn, transport, water, gebruikte materialen, afval, bodemgebruik, ecologie en verontreiniging.

ROGIER TOWER

Asset rating:

★★★★★ (zeer goed)

Building management:

★★★★★ (zeer goed)

GALILEÏ

Asset rating:

★★★★★ (zeer goed)

Building management:

★★★ (goed)

Concordantietabel

Concordantietabel

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
Woord van de voorzitter	1	1.1; 2.1; 2.9; 3.11			
Profiel van Belfius	2	2.6			
<i>Onze opdracht</i>	2	2.5			
<i>Onze activiteiten</i>	3	2.2; 2.3; 2.7			
Retail and Commercial Banking	3				
Public and Wholesale Banking	3				
Verzekeringen	3				
Verantwoord beheer van human resources	4	LA2; LA13	6.4.3	1 en 2	
Governancestructuur van de groep	5	4.1; 4.2	6.2		
Kerncijfers	6	2.4; 2.8			
Strategie Duurzame ontwikkeling: Belfius zet in op de toekomst	7	4.8; 2.7; FS1; 2.1		8	15
Energie-efficiëntie: een actieterrein dat in 2012 prioriteit kreeg	8	EN5	6.5.3		
<i>Plan EU 2011 voor energie-efficiëntie</i>	8				
<i>Prioriteit 2012 voor Belfius: energiezuinige gebouwen</i>	8				

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
Ons economisch engagement	9				
Situering en economische perspectieven	11				
<i>Belfius maakt in 2012 opnieuw winst</i>	11		6.8.7		
<i>De Europese Commissie keurt ons strategisch plan goed</i>	11				
<i>Aanzienlijke verbetering van het liquiditeitsprofiel</i>	11				
<i>Een 100 % Belgische bank</i>	12				
<i>De klant in het middelpunt van de bankrelatie</i>	13		6.7.3		
Sociaal verantwoord beleggingsbeleid	14	EC8; EC1	6.8.9		
<i>Portfolio21</i>	14				
<i>Fonds voor maatschappelijk verantwoord beleggen (MVB)</i>	14				
<i>Financieringen voor de gemeenschap</i>	16				
Financiële partner van de openbare en sociale sector	16	S01			3; 20 ³
Financiële partner van de kmo's	18	S01			3
Financiële partner van starters	18	S01			3
Financiële partner van particulieren	19	S01			3

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
Ons engagement op het vlak van deugdelijk bestuur	20				40 ⁵
Corporate governance	22				
<i>Nieuwe en strengere regels voor risicobeheer</i>	22	4.11			
Governance	23				
Risk-comités	23				
Risicobereidheid	24				
The Global Compact (Mondiaal Pact van de Verenigde Naties)	25	4.12		1 en 2	
Compliancecharter	26	4.8; FS1	6.6.6	1 en 2	
<i>Bestrijding van witwaspraktijken en terrorismefinanciering</i>	26				48
<i>Marktmisbruik en persoonlijke transacties</i>	26	FS2			48
<i>Integriteit en diligenceplicht</i>	26		6.3.3		48
<i>Gegevensbescherming en beroepsgeheim</i>	27		6.7.7		
<i>Belangenconflicten</i>	27	4.6	6.4.3	3	
<i>Externe mandaten</i>	27				
<i>Onafhankelijkheid van de bedrijfsrevisoren</i>	27				

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
<i>Whistleblowing</i>	27	FS3			
Verantwoordelijke klantenrelatie	28				
<i>Beleggersportretten</i>	28		6.7.3; 6.7.4		
<i>Vergoeding van onze adviseurs</i>	28				
<i>Responsible lending</i>	29	PR3	6.7.6		
Verantwoordelijke leveranciersrelatie	30	HR2; EC6	6.3.3; 6.6.6; 6.8.5; 6.8.7	1 en 2	
Ons sociaal engagement	31				12
Steun aan de gemeenschap	33				
<i>Local Team Spirit</i>	33		6.8.3		
Lokaal	33				
Nationaal	33				
<i>Generation United</i>	34	FS1	6.8.3		
Enkele voorbeelden	34				
<i>Belfius Financial Academy</i>	34	FS16	6.7.9		
Green Days	35				

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
<i>Toegang tot onze bankdiensten voor iedereen</i>	35		6.7.8		
<i>Strijd tegen uitsluiting van het banksysteem</i>	35	FS1; FS14	6.7.8		2
<i>Flex-i-Trans</i>	36	FS1	6.7.8		
<i>Sociodemografisch profiel, MAHA, MARA en andere studies</i>	37		6.8.9		
Sociodemografisch profiel van de gemeenten	37	FS4			
MAHA, MARA en andere studies voor de overheid	37				
<i>Community Services Center</i>	37	S01	6.8.9		
Voorbeeld: Special Olympics European Summer Games Antwerpen 2014	37				
Voorbeeld: schuldbemiddeling	38				
Mecenaat	39		6.8.3		
<i>Organisaties helpen en financieren</i>	39				
<i>Microkrediet</i>	39	FS14			3
<i>Helping Hands</i>	40	FS4			3
<i>Colour Your Hospital</i>	40	FS1; EC8			
<i>Cultuur voor iedereen</i>	41	EC8	6.8.4; 6.8.9		

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
Belfius Classics	41				
Belfius Art	42				
Onze medewerkers	43	LA11			
<i>Informatie, dialoog en begeleiding van onze medewerkers</i>	43	LA11	6.4.7		11
Interne communicatie	43	4.4	6.4.3		
Sociale dialoog	43		6.4.5	3	
Telewerk	43		6.4.4		
Preventie van stresssituaties	44	LA8	6.4		
Permanente opleiding	44				
<i>Bestrijding van discriminatie en waardering van verschillen</i>	44		6.3.7	6	
Partnership met Passwerk	44	SO1			8
Studentenjobs	45				8
<i>Project ecocoaches</i>	45		6.8.3	8	
<i>Commissie Milieu</i>	45		6.8.3	8	
<i>Bloedinzameling</i>	46		6.8.3; 6.8.8		

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
<i>Werelddag van het Verzet tegen Armoede</i>	46		6.8.3		
Ons engagement gaat ook via onze klanten	47	EC8; EC9	6.8.9		
Impact op het milieu voor onze particuliere klanten	49	EN26		8 en 9	
<i>Eco-krediet</i>	49				13 ¹ ; 18 ²
<i>Verzekeringen</i>	49				13 ¹ ; 18 ² ; 22 ⁴
Impact op het milieu voor onze klanten uit de openbare sector en bedrijven	50	EN26		8 en 9	
<i>Efficiënt energiebeheer</i>	50		6.6.6; 6.5		18 ²²
<i>Green Fleet</i>	50				12; 22
<i>Green IT</i>	50				12
<i>Fotovoltaïsche zonnepanelen en warmtekrachtkoppeling</i>	51				13 ¹ ; 18 ²²
<i>Green Building Solutions</i>	51				18 ²
<i>Groene garantie</i>	52				12
Sociale impact voor onze particuliere klanten	53			1	
<i>New Family Plan</i>	53		6.8.9		
<i>Producten en diensten om overmatige schuldenlasten en uitsluiting van het banksysteem te bestrijden</i>	53	FS14	6.7.8; 6.8.9		

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
Basisbankdiensten	53				
MasterCard Prepaid	53				
<i>Duurzame beleggingsfondsen</i>	54		6.8.9		14
<i>Filantropie</i>	54				
Sociale impact voor onze klanten uit de openbare sector	55				
<i>Sociale producten</i>	55		6.7.8; 6.8.3	1	2; 44 ⁶
Oplossingen afgestemd op de vergrijzing van de bevolking	56				
Ons milieu-engagement	57				12
Energie	59		6.5.3; 6.5.4	7-9	
<i>Energie-efficiëntie</i>	59				
Centrale en regionale zetels	59				
Energieaudits	60	EN6; EN5			
Optimaal gebruik van de kantoorruimte	60	EN6			
Sensibilisering van de personeelsleden	60	FS4; EN5			
Resultaten eind 2012	60	EN8; EN3			

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
Lage-energie- en passiefkantoren	61	EN5; EN6; FS1			
100 % groene elektriciteit	61				16; 17
Mobiliteit	62	EN7	6.5.4; 6.8.8	8	
<i>Ons mobiliteitsplan viert zijn 12e verjaardag!</i>	62	EN16; EN18			23
<i>Ecologisch vervoer</i>	63				
Met de fiets naar het werk!	63				22
Villo! en Cambio	65				22
Tests en infosessies	65				22
<i>Green Car Policy</i>	65				
<i>Reisbeleid</i>	66				
<i>Waardetransport</i>	66				
Afval	67	EN22	6.5.3	7 en 8	
<i>Papier</i>	67	EN1			34
<i>Ander afval</i>	68	EN1; EN22			28
CO₂-uitstoot daalt fors	69	EN16			16; 31

	Pagina	GRI	ISO 26000	Principes Global Compact	Federaal Plan ⁷ : Bijlage 1 ⁸ (Langetermijn- doelstellingen)
Prijzen en beloningen	70	2.10; 4.12			
<i>Label "Ecodynamische onderneming"</i>	70				
<i>BREEAM-kwaliteitslabel</i>	71				

(1) Door die producten aan te bieden tegen een aantrekkelijke prijs, geven we onze klanten de mogelijkheid te kiezen voor oplossingen met een kleinere ecologische voetafdruk.

(2) We vinden dat Belfius via die producten de productie van energiezuinigere producten helpt aanmoedigen.

(3) Medefinanciering van het windenergieproject "Northwind".

(4) Ecokrediet auto.

(5) Belfius volgt dat voorbeeld op zijn niveau en pleit voor deugdelijk bestuur.

(6) Sociodemografisch profiel van de gemeenten.

(7) Overeenstemming met het Belgisch Federaal Plan voor Duurzame Ontwikkeling voor 2050:

Belfius beweert niet dat het nu al voldoet aan alle langetermijndoelstellingen van het Federaal Plan voor Duurzame Ontwikkeling, maar probeert zich te positioneren tegenover die doelstellingen (in welke gevallen levert Belfius zijn bijdrage of kan het zijn bijdrage leveren?). Dit initiatief is in eerste instantie op sensibilisering gericht en zal die langetermijndoelstellingen later trachten te integreren in zijn interne werking, om van België tegen 2050 een duurzame samenleving te maken.

We hebben ervoor gekozen naar de langetermijndoelstellingen (bijlage 1)⁸ te verwijzen en niet naar de indicatoren (bijlage 2)⁹. Die keuze werd ingegeven door het feit dat het Federaal Plan werd opgesteld voor een heel land en niet voor een specifieke onderneming. De indicatoren waren dus minder geschikt voor Belfius. Door de veel ruimere benadering van de langetermijndoelstellingen kan Belfius bovendien identificeren hoe het optimaal aan de federale doelstellingen kan voldoen.

(8) Bijlage 1 aan het Koninklijk Besluit houdende vaststelling van de beleidsvisie op lange termijn inzake duurzame ontwikkeling.

(9) Bijlage 2 aan het Koninklijk Besluit houdende vaststelling van de beleidsvisie op lange termijn inzake duurzame ontwikkeling.



Contact

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

Hebt u een vraag over dit rapport?

Perscontact: press@belfius.be of + 32 2 222 02 50

Of hebt u een andere vraag? Bel dan +32 2 222 12 02

Uiteraard kunt u ons ook volgen op de sociale netwerken:

 facebook.com/Belfius

 twitter.com/Belfius

 LinkedIn.com/company/Belfius

 YouTube.com/BelfiusBe

