



**BETROKKEN BIJ
DE MENSEN VAN NU**



2014

ACTIVITEITENVERSLAG
BETROKKEN BIJ DE MENSEN VAN NU

INHOUD

| | | |
|---|---|----|
| 1 | BOODSCHAP VAN DE VOORZITTER VAN HET DIRECTIECOMITÉ | 2 |
| 2 | WIE ZIJN WIJ?..... | 6 |
| 3 | PERSOONLIJK ADVIES IN EEN VERANDERENDE OMGEVING | 10 |
| 4 | STICHTING P&V | 16 |
| 5 | EEN STERKE EN SOLIDE GROEP: KERNCIJFERS 2014 | 24 |

I. BOODSCHAP VAN DE VOORZITTER VAN HET DIRECTIECOMITÉ



De P&V Groep zette in 2014 haar rendabele groei verder in een markt waar de concurrentie groot is. In de levensverzekeringen is die groei nog opvallender, gezien de verkoop van onze activiteiten in Luxemburg en de lage rentevoeten. We slaagden erin om onze verzekeringstechnische resultaten verder te verbeteren en we hielden onze algemene kosten onder controle. En dat terwijl we vorig jaar belangrijke investeringen deden in onze systemen, in onze distributienetwerken, in onze schade-regeling en in onze producten zoals de woningverzekering en het aanbod voor kmo's.

De hagelstorm in juni had uiteraard een negatieve invloed op onze resultatenrekening. Maar dankzij een goede structurele opvolging van de kwaliteit van onze portefeuilles en de schaderatio's, hebben we die impact kunnen beperken. Dergelijke 'tegenvallers' zijn nu eenmaal eigen aan het vak van verzekeraar. Het is in die moeilijke momenten dat we onze rol moeten spelen en tussenkomen op het terrein om mensen te helpen.

Het eigen vermogen van de P&V Groep nam toe en we verstevigden opnieuw onze solvabiliteitsmarges. We zijn klaar voor de nieuwe solvabiliteitsregels van Solvency II, die op 1 januari 2016 van kracht worden. In 2014 hebben we voor het eerst een Solvency II-oefening gedaan voor de volledige groep, in het kader van onze strategische planning en budgettering voor de komende drie jaar. We hebben alle risico's in kaart gebracht en rekening gehouden met onze toekomstige projecten. Onze solvabiliteitsratio's zijn solide, ook in de nieuwe Solvency II-omgeving, en dat in verschillende scenario's en hypothesen, van gematigd tot gestresseerd.

Dat we dit nu kunnen zeggen, is het resultaat van onze inspanningen in de afgelopen jaren. We hebben onze investeringspolitiek en ons kapitaalbeheer aangepast. We hebben onze operationele risico's beter in kaart gebracht en ons beheer daarop afgestemd. En we hebben de structuur van de P&V Groep vereenvoudigd. Dat maakt ons niet alleen transparanter voor de buitenwereld, het stimuleert ook onze ontwikkeling omdat we onze middelen nu beschikbaar hebben op de plaats waar ze nodig zijn in de toekomst.

Kortom, de P&V Groep is een sterke verzekeringsgroep. Een van de hoofdredenen voor die sterkte is de dialoog met al onze stakeholders: makelaars, agenten, klanten, coöperatoren en medewerkers. Ik dank hen dan ook voor het aangaan en in stand houden van die dialoog met ons, in regelmatige forums maar ook spontaan. Ik dank hen voor de eerlijke feedback, de vragen, de suggesties en ook de kritiek. En ik roep al onze stakeholders op om deze dialoog met ons te blijven voeren. Op die manier kunnen we als verzekeraar nog beter worden in de toekomst.

Hilde Vernailen
Voorzitter van het Directiecomité

Het Directiecomité:

v.l.n.r. Philippe De Longueville, Isabelle Coune, Martine Magnée, Marc Beaujean, Hilde Vernailen en Francis Colaris





**BETROKKEN BIJ
DE OMA'S EN OPA'S
VAN NU**

2. WIE ZIJN WIJ?

De P&V Groep is een Belgische coöperatieve verzekeringsgroep.

Sinds onze oprichting in 1907 is het onze drijfveer om een eerlijke bescherming toegankelijk te maken voor zoveel mogelijk mensen. Die missie bepaalt ook vandaag nog de manier waarop we omgaan met al onze partners.

Voor onze distributiepartners en klanten willen we een duurzame 'compagnon de route' zijn. Dat doen we door hen actief te betrekken in ons beleid en onze productontwikkeling. De werkelijke behoeften van klanten vormen altijd het uitgangspunt, zowel wat de verzekeringsdekkingen als de dienstverlening na schade betreft.

Onze focus ligt exclusief op de Belgische markt, die we door en door kennen. Deze lokale verankering garandeert stabiliteit voor onze klanten, distributiepartners en medewerkers. Maar we wisselen ook kennis en ervaring uit met buitenlandse coöperatieve en onderlinge verzekeraars. Daarvoor zijn we actief lid van samenwerkingsverbanden zoals Euresa, ICMIF en AMICE.

Via verschillende merken bieden we een uitgebreid gamma verzekeringsoplossingen aan particulieren, zelfstandigen, bedrijven, instellingen en de publieke sector.

De professionele verzekeringstussenpersonen zijn en blijven de belangrijkste schakel in onze distributie. We geloven sterk in de toegevoegde waarde van persoonlijk advies, al dan niet ondersteund door online kanalen en callcenters. Daarnaast gaan we partnerships aan met autoconstructeurs en beschikken we over een intern commercieel team dat werkt voor grote bedrijven en institutionele klanten.

Onze winst herinvesteren we in onze groep, zodat onze financiële soliditeit en onze product- en servicekwaliteit gegarandeerd blijven.

Ten slotte leveren we een actieve bijdrage aan verantwoordelijk burgerschap en een meer solidaire samenleving, onder andere via de Stichting P&V.



Merken & distributienetwerken

De P&V Groep biedt haar verzekeringsoplossingen aan via meerdere merken en distributiekkanalen.

P&V verstrekt haar producten en diensten via een netwerk van exclusieve agenten. VIVIUM biedt haar verzekeringsoplossingen aan via onafhankelijke verzekeringsmakelaars.

PNP (Piette & Partners) werkt eveneens via onafhankelijke verzekeringsmakelaars. De accountmanagers van onze dienst **Institutionele Klanten** werken rechtstreeks met klanten uit de publieke en non-profitsector. Deze dienst biedt oplossingen aan onder de merken P&V en VIVIUM.

Het aanbod van **Actel** wordt online en via callcenter gecommmercialiseerd, en via partnerships met autoconstructeurs.

Arces biedt rechtsbijstandverzekeringen aan en werkt via alle distributiekkanalen van de P&V Groep. Om belangenconflicten te voorkomen, wordt Arces onafhankelijk van de andere maatschappijen in de groep beheerd. Om dezelfde reden oefenen de andere maatschappijen deze verzekeringstak niet uit.

Een vereenvoudigde groepsstructuur

Om te voldoen aan de nieuwe reglementaire eisen op het gebied van solvabiliteit en om haar kapitaal en structuren optimaal te beheren, nam de P&V Groep in 2014 twee belangrijke initiatieven.

Zo ronden we de verkoop af van onze Luxemburgse activiteiten aan Baloise Luxemburg. Alle rechten en plichten van de verzekeringscontracten werden overgenomen, zodat er voor de klanten niets veranderde. Ook alle personeelsleden konden aan de slag bij Baloise Luxemburg. Door deze verkoop zijn onze activiteiten voortaan volledig gericht op België.

Daarnaast startten we een analyse om een juridische en boekhoudkundige fusie van de vennootschappen P&V Verzekeringen CVBA en VIVIUM NV te onderzoeken. Door deze fusie – die nog verschillende goedkeuringsprocessen moet doorlopen – zal de P&V Groep een grotere speler in de sector worden, met behoud van haar coöperatieve structuur. Deze eventuele fusie heeft geen invloed op het merkenbeleid en het commerciële beleid van de P&V Groep.



A man with dark hair and a beard, wearing a light purple button-down shirt and a watch, is smiling while looking at his smartphone. He is standing in front of a large window with a view of a city. The scene is brightly lit, suggesting daytime. The text 'BETROKKEN BIJ DE ONDERNEMERS VAN NU' is overlaid on the bottom left of the image in a white box with an orange border.

**BETROKKEN BIJ
DE ONDERNEMERS
VAN NU**

3. PERSOONLIJK ADVIES IN EEN VERANDERENDE OMGEVING

De P&V Groep is overtuigd van de toegevoegde waarde die de onafhankelijke makelaars en de exclusieve agenten spelen in de dienstverlening aan klanten. Daarom deden we in 2014 verdere investeringen in deze twee distributiekkanalen. De klemtoon van deze investeringen ligt op een efficiënte samenwerking met de tussenpersonen, het gericht ondersteunen van hun ondernemerschap en het voorbereiden van nieuwe vormen van dienstverlening die beantwoorden aan de veranderende verwachtingen van klanten.

Nieuwe regelgeving beschermt de klant

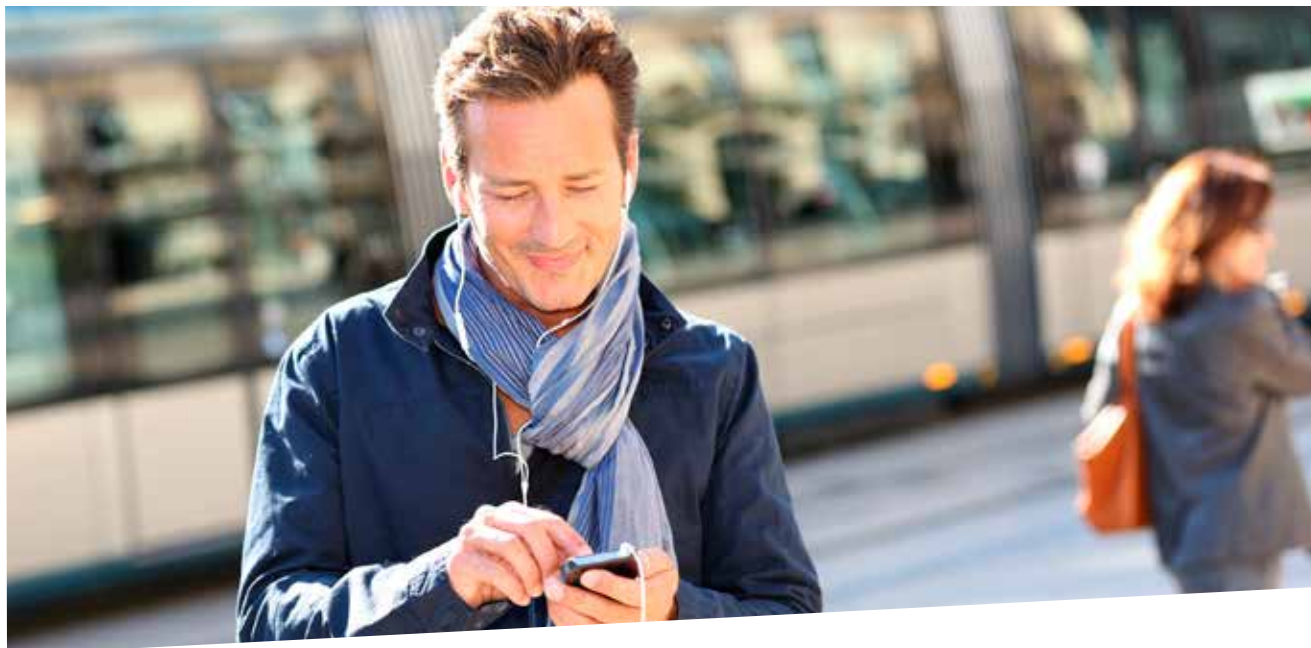
Op 30 april 2014 werden de MiFID-gedragsregels van kracht op de verzekeringsbemiddeling in België. MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) is een Europese richtlijn die consumenten van financiële diensten een grotere transparantie en bescherming wil bieden. Als coöperatieve verzekeringsgroep staan we uiteraard achter die doelstelling. We hebben in 2014 onze volledige medewerking verleend om – samen met de tussenpersonen, beroepsverenigingen en federaties – deze richtlijnen in de praktijk om te zetten.

De MiFID-richtlijnen formaliseren een aantal goede praktijken die de P&V Groep en haar tussenpersonen al toepasten. Nieuw is wel dat elke tussenpersoon op elk moment aan de hand van een dossier moet kunnen aantonen dat hij de behoeften van de klant correct heeft geanalyseerd, hem duidelijk en volledig heeft geïnformeerd en dat hij een geschikt

product heeft voorgesteld. Hoewel de nieuwe procedures de tussenpersonen de kans geven om hun professionaliteit in de verf te zetten, zorgen ze ook voor toegenomen administratie, die de tussenpersonen op een efficiënte manier moeten zien te integreren in hun commerciële activiteiten.

Om hen hierin te ondersteunen organiseerde onze Business School in het voorjaar van 2014 vormingssessies voor 300 agenten en ruim 1.100 makelaars en hun personeel. We hebben ook onze documenten en manier van communiceren aangepast aan de regels en informatiebrochures ter beschikking gesteld van de klanten.





Servicegericht verzekerden

In 2014 werkte de P&V Groep verder aan een klantgeoriënteerde en servicegerichte schaderegeling. Zo namen we een nieuwe telefonietool in gebruik en kozen we een nieuw, performant informaticasysteem om schadegevallen te beheren. Dat systeem nemen we eind 2015 in gebruik voor autoschade en daarna voor de andere takken.

Dit meerjarenproject investeert niet alleen in technologie, maar vooral in de ontwikkeling van de capaciteiten van onze schadebeheerders en de 'people management'-vaardigheden van hun leidinggevendenden. In 2014 herorganiseerden we onze Claims-teams om ze voor te bereiden op klantgericht werken met de nieuwe tools. We organiseerden ook heel wat opleidingen voor medewerkers, teamleaders en managers. Daarnaast

gingen werkgroepen aan de slag om onze communicatie bij schaderegeling vollediger en transparanter te maken. Ook in 2015 zullen we veel energie besteden aan dit belangrijke verandertraject voor de P&V Groep.

In de nieuwe woningverzekering die we in 2014 op de markt brachten, hebben we het concept van servicegerichte schaderegeling al concreet vertaald. Samen met onze bijstandverlener IMA introduceerden we een systeem van tele-expertise om eenvoudige schadegevallen sneller af te handelen. Klanten hebben daarbij de mogelijkheid om herstellingen zelf uit te voeren of een beroep te doen op het herstelnetwerk van de P&V Groep. Beide oplossingen zorgen ervoor dat de schade sneller hersteld raakt en dat er geen tijd wordt verloren met het opvragen van bestekken.

Naast deze concrete investeringen in dienstverlening zijn we ook bezig met het voorbereiden van de toekomst. Verzekeren zal meer en meer evolueren van het uitkeren van bedragen naar het aanbieden van diensten met een meerwaarde voor de klant. Bovendien ontstaan er nieuwe noden in de samenleving die op hun beurt opportuniteiten met zich meebrengen, zoals de veroudering. Over dat thema organiseerden we in 2013 en 2014 drie colloquia met twee andere onderlinge verzekeraars: Ethias en Integrale. Politici, OCMW's, ziekenhuizen, studiebureaus en ziekenfondsen zaten mee aan tafel om zich samen met ons te buigen over de toekomst van ons vak.

Geloof in persoonlijk advies

In onze filosofie van dienstverlening hechten we grote waarde aan het face-to-face advies door een professionele verzekeringstussenpersoon. Daarom hebben we veel aandacht voor de ontwikkeling en knowhow van agenten en makelaars. We concretiseren dit in de opleidingen van onze Business School en in het organiseren van seminars van hoog niveau. Een goed voorbeeld is de VIVIUM X-PERT DAY over tweedepijlerpensioenen, waar we Belgische experts elk jaar een forum geven om hun kennis te delen met honderden makelaars. Daarnaast organiseren we interactieve testen zoals de Grote Pensioentest, de Grote Non-Life Test en de Grote Beschermingstest, waarmee de tussenpersonen op een ludieke manier hun kennis kunnen toetsen.

Al deze initiatieven helpen de tussenpersonen om hun rol van adviseur ten volle te spelen. Maar ook die rol zal in de toekomst veranderen. Uit diverse onderzoeken blijkt dat mensen nog altijd de voorkeur geven aan een gesprekspartner die hen advies geeft op het moment dat ze een verzekering afsluiten. Maar in de precontractuele fase van informeren en vergelijken wordt het internet steeds belangrijker. Daarom zien we internet en e-commerce niet langer als een apart en concurrerend kanaal, maar als een integraal onderdeel in de service en interactie tussen klant, tussenpersoon en verzekeraar.

In deze veranderende verzekeringswereld willen we onze agenten en partnermakelaars zo goed mogelijk ondersteunen om mee te evolveren. We geloven dat ze als zelfstandige ondernemers het best geplaatst zijn om die stap te zetten. We onderhouden met hen een open dialoog: zo begrijpen we hun dynamiek en kunnen we erop inspelen met investeringen die de samenwerking tussen de P&V Groep, de tussenpersonen en hun klanten verbeteren.

VIVIUM helpt makelaars in hun groei

Nieuwe regelgeving zoals MiFID en het continue streven naar meer efficiëntie brachten in de makelaarswereld een consolidatiebeweging op gang. In 2014 zagen we een toename van professionalisering en schaalvergroting. Veel makelaars willen stoppen en zoeken een overnemer voor hun portefeuille. Anderzijds zijn er kantoren die willen uitbreiden en professionaliseren door een overname te doen.

In 2014 zetten we een systeem op om makelaars die een overnamepartij zoeken en makelaars die een portefeuille willen overnemen te adviseren en te begeleiden. We helpen bij de analyse van de portefeuille en bieden eventueel ook financiële ondersteuning bij de kredietfinanciering van de overname.

Op die manier geven we de makelaars zuurstof om te groeien en hun toekomst op de verzekeringsmarkt te vrijwaren. VIVIUM wil daarin een actieve rol spelen en samenwerken met kantoren met een gezonde ondernemingszin en een duidelijke visie op hun toekomstige positionering.

Een ander initiatief waarmee we ons engagement van 'lifetime support' aan de makelaar kracht bijzetten is J-Connect, dat we sinds 2010 organiseren. Een zelfstandige activiteit overdragen van generatie op generatie is niet vanzelfsprekend en makelaarskantoren zijn daarop geen uitzondering. Met J-Connect willen we de tweede en derde generatie in de kantoren van onze partnermakelaars ondersteunen. Driemaal per jaar brengen we deze jonge toekomstige zaakvoerders samen voor een workshop over een actueel thema. De workshops bieden daarnaast gelegenheid tot informele netwerking en informatie-uitwisseling.

Ten slotte hebben we in 2014 verder geïnvesteerd in efficiëntie. Zo namen de accountmanagers van VIVIUM een performante tool in gebruik, waardoor ze via tablet op elk moment snel toegang hebben tot alle cijfers en gegevens over de makelaarskantoren die ze bezoeken. Deze tool, die de samenwerking met de tussenpersonen efficiënter laat verlopen, zal in de loop van 2015 ook in gebruik genomen worden door de accountmanagers van de P&V-agenten.





Digitale kanalen geven P&V-agenten nieuwe dynamiek

Naast de makelaarsdistributie gelooft de P&V Groep sterk in het groeipotentieel van het zelfstandige, exclusieve agentennetwerk van P&V. Via gerichte investeringen willen we dit agentennet versterken, zowel in aantal als in omkadering. Door het heroriënteren van onze directe verzekeringsactiviteiten willen we ook leads generen naar het agentenkanaal.

In 2014 hebben we een actieplan ontwikkeld dat tot doel heeft om nieuwe agenten aan te werven, onder andere door bestaande portefeuilles te herverdelen. We zullen starters ook nauwer begeleiden, bijvoorbeeld door het beter in kaart brengen van en beantwoorden aan hun opleidingsbehoeften. Zo kunnen ze sneller autonoom werken.

Naast de betere omkadering van onze P&V-agenten, zijn we in 2014 een project gestart om onze directe verkoop via internet en callcenter in het merk P&V te integreren. Die rechtstreekse commerciële activiteiten, die tot nu toe gevoerd werden

onder het merk Actel Direct, zullen in de loop van 2015 de lead generator worden voor onze agenten, te beginnen met de autoverzekering. Op die manier willen we een specifieke oplossing bieden aan onze hybride klanten: een combinatie tussen online en menselijk contact.

Klanten zullen zich via de vernieuwde P&V-website kunnen informeren en een prijsberekening of volledige offerte aanvragen. Bij een volledige offerte krijgen ze de keuze: het contract online afsluiten via internet of callcenter, of een beroep doen op een P&V-agent. Ook wie kiest voor het online kanaal, kan steeds het advies inroepen van een agent, op het moment dat hij daar nood aan heeft.

De P&V Groep is ervan overtuigd dat digitale kanalen hun toegevoegde waarde hebben in de contacten met de tussenpersonen. Het internet zal de rol van de tussenpersoon dynamiseren en in 2015 willen we met de P&V-agenten de eerste stappen zetten op dit nieuwe terrein.



**BETROKKEN BIJ
ALLE OUDERS
VAN NU**

4. STICHTING P&V

Sinds 2000 is de Stichting P&V de motor van alle solidaire initiatieven van de P&V Groep buiten het verzekeringsdomein. Deze stichting van openbaar nut bindt de strijd aan tegen de discriminatie en uitsluiting van jongeren. Daarnaast stimuleert ze jongeren om hun maatschappelijke betrokkenheid te vergroten.

Tegen uitsluiting, voor actief burgerschap

De Stichting P&V zet initiatieven op die de sociale uitsluiting van jongeren tegengaan en hen aanmoedigen tot actief burgerschap. Via forums, workshops en projectoproepen krijgen jongeren, onderzoekers en professionals van het sociale werkveld de kans om zich uit te drukken en een rol te spelen bij het op gang brengen van maatschappelijke veranderingen.

Kenmerkend voor de meeste projecten van de Stichting is dat jongeren ze zelf uitkiezen en vormgeven met de steun van experts. Tijdens dit proces leren ze hun ideeën uitdrukken, elkaars visies respecteren, samenwerken en hun verantwoordelijkheidszin ontwikkelen.

Vroegtijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid

Sinds 2012 werkt de Stichting P&V aan een project rond de integratie van jongeren die vroegtijdig de school hebben verlaten of werkloos zijn. In Europa is dat bijna één jongere op vijf.

Zoals meestal bij de Stichting P&V, combineert ook dit project wetenschappelijk onderzoek met concrete actie. Om een zo duidelijk mogelijk zicht te krijgen op de oorzaken en mechanismen van de problematiek, verzamelde de Stichting de recentste kennis van wetenschappers uit heel Europa. Hun onderzoeken werden gepubliceerd in het boek *Early School Leaving & Youth Unemployment** en vormden de basis voor een breed maatschappelijk debat.

Vervolgens werd een oproep gelanceerd naar projecten in België die rond de problematiek werken. Een jury van experts selecteerde zes projecten die in totaal voor 150.000 euro aan beurzen kregen. In 2014 werden deze projecten intensief opgevolgd en geëvalueerd. De resultaten van deze opvolging en de beleidsadviezen die eruit kunnen worden afgeleid, worden in 2015 gepresenteerd op het slotevenement van dit driejarenproject.



* S. De Groof & M. Elchardus (2013), *Early school leaving and youth unemployment*. Leuven: LannooCampus | Amsterdam: Amsterdam University Press.

VROEGTIJDIG SCHOOLVERLATEN — EN — WERKLOOSHEID — BIJ — JONGEREN

De zes gesteunde projecten

1. Vormingscentrum Foyer Roma Plus (Brussel)

Vormingscentrum Foyer (nu Vormingscentrum Molenbeek) zette een project op om Roma-jongeren te begeleiden naar onderwijs en werk, en om hun integratie in de school en op de arbeidsmarkt te verbeteren.

2. Odyssee Begeleiding van adolescente schooluitvallers (Brussel)

Odyssee zoekt vroegtijdige schoolverlaters op en begeleidt hen om de draad opnieuw op te nemen. Het doet ook aan preventie via opleidingen van jongeren en leraren.

3. De Schoolbrug Van chaos naar zen in de klas (Antwerpen)

De Schoolbrug coördineert een schoolintern begeleidingstraject waarbij leerkrachten, klassen en ouders samenwerken om schooluitval van individuele jongeren te voorkomen.

4. Werkvormm Junior Engineering (Antwerpen)

Werkvormm organiseert ateliers om kinderen kennis te laten maken met techniek, zodat ze hun eventuele technische talent ontdekken en vanuit een positieve interesse gemotiveerd raken voor een technische opleiding.

5. Perspectives Digitale podiumtechnieken (Flémalle)

Perspectives begeleidt een project waarbij laagopgeleide en/of langdurig werkloze jongeren een technische basisopleiding volgen en samenwerken aan een licht- en geluidspektakel.

6. La Teignouse AMO Groeien met een mentor (Comblain-Au-Pont)

La Teignouse organiseert en stuurt een systeem van individueel mentorschap in het secundair onderwijs, waarbij jonge scholieren leren van oudere, meer ervaren schoolgenoten.

Collega's P&V Groep zetten hun expertise in

Begin 2015 nam de Stichting P&V, samen met het jongeren-netwerk van de P&V Groep, het initiatief om het personeel van de groep te betrekken bij het werk van deze organisaties. In kleine teams en via korte coachingprojecten zullen verschillende medewerkers hun expertise op het vlak van IT, HR, verzekeringen, marketing, communicatie enz. ten dienste stellen van deze vzw's.

Toekomstverwachtingen van jongvolwassenen

In 2014 publiceerde de Stichting P&V drie rapporten over een onderzoek dat ze door de VUB liet uitvoeren over de toekomstverwachtingen van jongvolwassenen. Aan dit onderzoek namen 2000 Belgen tussen 25 en 35 jaar deel. Het zal de basis vormen voor een nieuw meerjarenproject van de Stichting.

In het eerste rapport **Beter doen dan de ouders?** gaan de onderzoekers na hoe jongvolwassenen hun toekomstige leefsituatie op de leeftijd van 40 jaar zien in vergelijking met hun ouders op dezelfde leeftijd.

Het tweede rapport **Carrière en beroep** handelt over de werksituatie van jongvolwassenen en hoe ze hun toekomst zien op het gebied van werk, loopbaan en balans tussen werk en gezin.

In het derde rapport **Bedreigingen en helpers** wordt dieper ingegaan op de mogelijke risico's die jongvolwassenen zien in hun toekomst en op wie ze rekenen om hen te helpen die risico's op te vangen.

Deze drie rapporten zijn te raadplegen op de website van de Stichting P&V.

www.stichtingpv.be
www.facebook.com/foundationpv

Tiende Burgerschapsprijs

Om haar doelstelling van actief burgerschap een bredere weerklank te geven, reikt de Stichting P&V elk jaar de Burgerschapsprijs uit. De prijs belooft mensen die zich op een voorbeeldige wijze inzetten voor een open, solidaire en respectvolle samenleving.

De kandidaten worden voorgedragen door een panel van personen met een uiteenlopende achtergrond (media, politiek, economie, cultuur, sociaal werk, wetenschap) en door de medewerkers van de P&V Groep. Uit de kandidaten die minstens twee keer worden voorgedragen, kiest een brede jury de laureaat.

In 2014 ging de tiende Burgerschapsprijs naar Reinhilde Declair en Ho Chul Chantraine. Elk op hun terrein zijn ze dagelijks actief om aan sociaal kwetsbare groepen kansen te bieden op volwaardige participatie in de maatschappij.

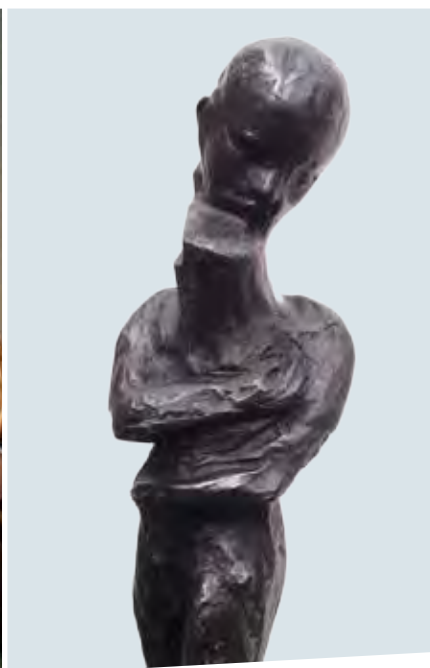
Tutti Fratelli: theater als middel voor armoedebestrijding

Tutti Fratelli is een sociaal-artistieke werkplaats in Antwerpen. Onder de bezieling van Reinhilde Declair maakt Tutti Fratelli theater met een zeer diverse groep mensen, met de nadruk op de meest kwetsbaren van onze samenleving. De jury was getroffen door de manier waarop Tutti Fratelli haar sociale en artistieke doelstellingen weet te combineren. Tutti Fratelli biedt kansen aan mensen die uit de boot zijn gevallen en die, zeker in een stedelijke context, steeds meer geïsoleerd en vervreemd zijn geraakt. Door hen te betrekken bij een artistiek project, waarin ze een eigen taal krijgen en een kanaal om hun verhalen te vertellen, vinden ze gevoelens van zelfrespect en eigenwaarde terug.

Agricovert: jobcreatie via de promotie van duurzame voeding

Ho Chul Chantraine verenigt met zijn coöperatieve vennootschap Agricovert producenten en consumenten van lokale biologische landbouwproducten en creëert tewerkstelling voor economisch zwakke groepen. De coöperatie uit het Waals-Brabantse Gembloux biedt een forum voor het uitwisselen en delen van agrarische kennis, biedt steun aan lokale bioproducenten, sensibiliseert mensen om lokale seizoensgebonden producten te consumeren en herwaardeert het beroep van lokale landbouwer. Tegelijkertijd ambieert de coöperatie ook duurzaam werk te creëren voor laaggeschoolden en voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Laureaten Burgerschapsprijs 2014: Reinhilde Declair en Ho Chul Chantraine





2013
Jan Goossens | artistiek leider
Koninklijke Vlaamse Schouwburg (KVS)



2012
Izzeldin Abuelaish | Palestijns arts en
auteur van 'I Shall Not Hate'



2011
Stéphane Hessel | voormalig diplomaat
en auteur van 'Neem het niet!'



2010
Jacqueline Rousseau | oprichter
van opleidingsorganisatie voor
gedetineerden ADEPPI
Guido Verschuieren | directeur van de
Centrale Gevangenis Leuven



2009
Kif Kif | multiculturele vereniging
Les Territoires de la Mémoire |
educatief centrum voor
verdraagzaamheid



2008
Zuster Jeanne Devos | activiste voor
de rechten van huispersoneel in India
Simone Susskind | activiste voor vrede
in Israël en Palestina



2007
Khady Koita | activiste tegen
vrouwenbesnijdenis in Afrika



2006
Wannes Van de Velde | zanger-kunstenaar
Jean-Pierre en Luc Dardenne |
filmregisseurs



2005
Fadéla Amara | vrouwenrechtenactiviste
Job Cohen | burgemeester Amsterdam



Helpende Handen:
medewerkers van de
P&V Groep tonen hun
betrokkenheid met
mens en milieu



Sinds 2012 organiseert de Stichting P&V samen met onze dienst Human Resources de actie Helpende Handen. In het kader van deze actie houden verschillende van onze teams een solidaire teambuilding. 34 teams – goed voor ruim 300 medewerkers – schreven zich tijdens de vorige editie in voor een activiteit.

Sommige collega's gingen maaltijden bereiden voor daklozen of gehandicapten. Of ze zorgden voor een namiddag kinderanimatie in een asielcentrum. Anderen begeleidden bewoners van een woonzorgcentrum tijdens activiteiten. Wie liever in de buitenlucht werkte, stak zijn handen uit de mouwen in een natuurgebied of gaf de tuin van een weeshuis een groot onderhoud. Een groepje collega's ging ook meehelpen op de Special Olympics afgelopen zomer in Antwerpen en Mol.





**BETROKKEN BIJ
DE VAKMENSEN
VAN NU**

5. EEN STERKE EN SOLIDE GROEP

5.1. RESULTATEN 2014

Het geconsolideerde nettoresultaat van de P&V Groep over het jaar 2014 komt uit op een bedrag van 151,8 miljoen euro (2013: 154,9 miljoen euro). Het aandeel van de P&V Groep bedraagt 136,8 miljoen euro, terwijl 15,0 miljoen euro toegewezen is aan de minderheidsbelangen.

De lichte vermindering van het nettoresultaat kan worden verklaard door de daling van het technisch resultaat met 19,1 miljoen euro en de stijging van het financieel resultaat met 21,0 miljoen euro. De niet-gerealiseerde resultaten zijn gedaald met 5,0 miljoen euro.

Technisch resultaat

De stijging van de brutopremies Leven komt voornamelijk door de toename van de periodieke premies voor individuele verzekeringen bij VIVIUM. De inkomsten van de activiteit Individueel Leven bij P&V Verzekeringen zijn te vergelijken met die van 2013. We noteren een stijging in het segment van de flexibele producten met eenmalige premie. Die stijging wordt echter gecompenseerd door een vermindering van de brutopremies Leven naar aanleiding van de verkoop van de verzekeringsactiviteiten van P&V Luxemburg (-13,0 miljoen euro). Wat groepsverzekeringen betreft, zijn de inkomsten licht gestegen (+1,5%) op het vlak van de periodieke premies, waarvan een deel uitzonderlijk is.

De daling van de brutopremies Niet-Leven kan hoofdzakelijk worden verklaard door de verkoop van de verzekeringsactiviteiten van P&V Luxemburg (-27,0 miljoen euro). Die daling wordt echter gecompenseerd door een positieve evolutie die zich vooral voordoet in de takken Particulieren (Auto Toerisme & Zaken inbegrepen), waar de tariefindexeringen een impact hadden op de inkomsten.

Het technisch resultaat wordt beïnvloed door een toename van de technische lasten met 39,6 miljoen euro, voornamelijk als gevolg van de volgende operationele elementen:

- De Niet-Leven-premies blijven op niveau en er is een sterke stijging van de Leven-premies.
- Het technisch resultaat wordt beïnvloed door een hogere schadelast door de hagelstormen en enkele uitzonderlijk grote brand-schadedossiers.
- Voor P&V en VIVIUM werden extra reserves aangelegd voor toekomstige winstdeelnames.
- Het sterke financieel resultaat steeg tot 640 miljoen euro.

- In het segment Brand was er in juni 2014 een hagelstorm die de schadelasten bij P&V en VIVIUM deed stijgen.
- Bij VIVIUM zien we in verschillende takken een schadelast voor grote dossiers uit 2014 en vorige jaren.
- Er werden toewijzingen voor winstdeelnames geboekt bij P&V en VIVIUM.

Financieel resultaat

Het financieel resultaat is met 21,0 miljoen euro gestegen en komt uit op 640,2 miljoen euro in 2014, tegenover 619,2 miljoen euro in 2013. Het financieel resultaat steeg voornamelijk dankzij het niet-courante financieel resultaat (+30,2 miljoen euro). Het courante financieel resultaat is echter gedaald met 9,2 miljoen euro.

Wilt u meer details over deze cijfers?

De geconsolideerde jaarrekening van de P&V Groep volgens de IFRS-normen is beschikbaar op de websites www.pv.be en www.vivium.be.

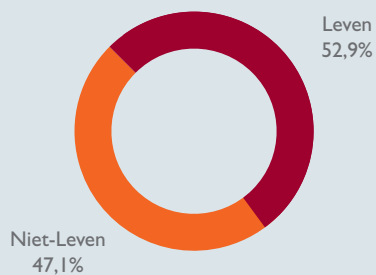
BEKNOPTE RESULTATENREKENING

| | 2014 | 2013 |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
| Netto verdiende premies | 1.482.371 | 1.461.814 |
| Technische lasten | -1.547.696 | -1.508.080 |
| Technisch resultaat | -65.325 | -46.266 |
| Courant financieel resultaat | 452.322 | 461.552 |
| Niet-courant financieel resultaat | 187.870 | 157.647 |
| Financieel resultaat | 640.191 | 619.199 |
| Overig resultaat | -423.033 | -417.994 |
| TOTAAL RESULTAAT | 151.834 | 154.940 |

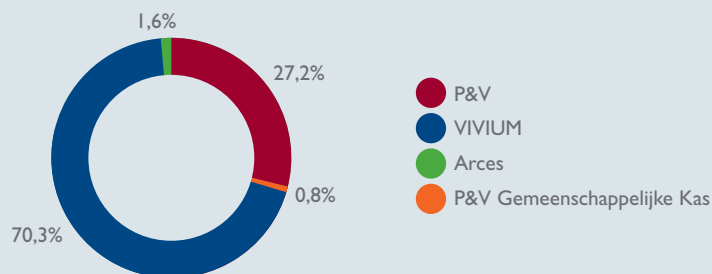
(in duizend EUR)

Enkele kerncijfers

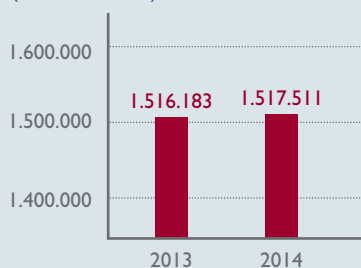
VERDELING VAN DE PREMIES
 PER ACTIVITEIT



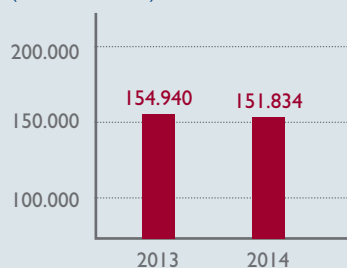
VERDELING VAN DE PREMIES
 PER MAATSCHAPPIJ



TOTALE PREMIES
 (in duizend EUR)



NETTO RESULTAAT
 (in duizend EUR)



5. EEN STERKE EN SOLIDE GROEP

5.2. GECONSOLIDEERDE BALANS 2014

Het balanstotaal steeg van 16,02 miljard euro in 2013 naar 18,06 miljard euro in 2014, wat neerkomt op een toename met 2,04 miljard euro.

- **Het balanstotaal van de P&V Groep steeg met 12,7%.**
- **De technische reserves namen toe met 1,7 miljard EUR.**

De grootste schommelingen in het actief zijn:

- De bijzondere waardevermindering van de goodwill toegewezen aan de kasstroomgenererende eenheden VIVIUM en White Park.
- De stijging van de investeringsportefeuille met een bedrag van 2,5 miljard euro. Die stijging kan vooral worden verklaard door de toegenomen markt-waarde van de obligaties als gevolg van de rentedaling.
- Het op nul zetten van de post 'Niet-courante activa aangehouden voor verkoop' naar aanleiding van de verkoop van de verzekeringsactiviteiten van P&V Luxemburg (bijkantoor) en de herverzekeringstak (in run-off) van cvba P&V Herverzekering.
- De daling van de post 'Geldmiddelen en kasequivalenten' (alook de rekeningen op korte termijn) voor een bedrag van 173,2 miljoen euro naar aanleiding van investerings- en financieringsverrichtingen van de groep.

De belangrijkste schommelingen in het passief zijn:

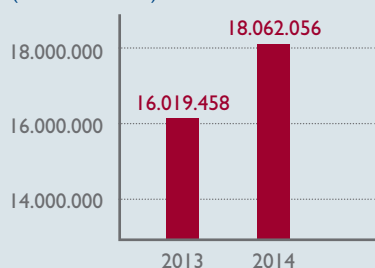
- Een stijging van de technische reserves met 1,7 miljard euro. Die stijging kan voornamelijk worden verklaard door de schaduwboekhouding naar aanleiding van de daling van de obligatierentes tussen 2013 en 2014.
- Een toename van de financiële verbintenissen voor de investeringscontracten met aandeel in de winst voor 326,3 miljoen euro. Die toename houdt voornamelijk verband met de individuele levensverzekeringscontracten in het kader van pensioensparen en het effect van de variatie van de schaduwboekhouding.
- Het op nul zetten van de post 'Schulden met betrekking tot niet-courante activa aangehouden voor verkoop'.

Wilt u meer details over deze cijfers?

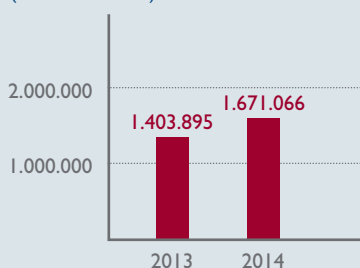
De geconsolideerde jaarrekening van de P&V Groep volgens de IFRS-normen is beschikbaar op de websites www.pv.be en www.vivium.be.

Enkele kerncijfers

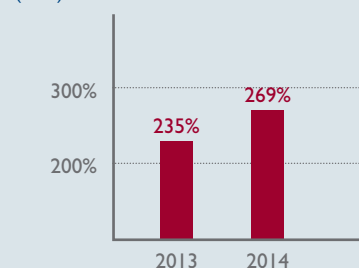
BALANSTOTAAL
 (in duizend EUR)



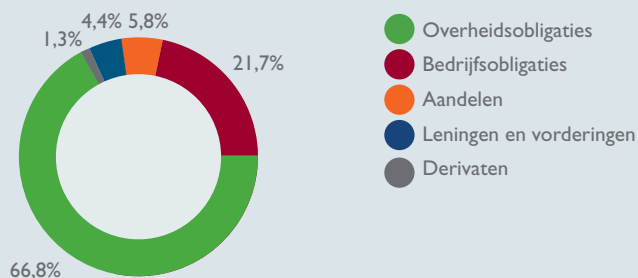
EIGEN VERMOGEN
 (in duizend EUR)



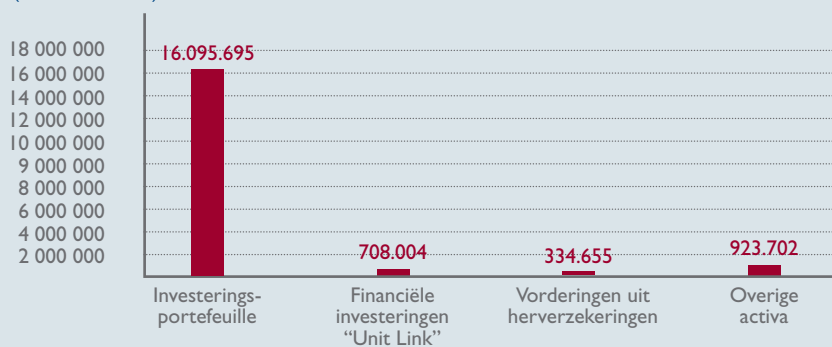
SOLVABILITEITSRATIO
 (in %)



INVESTERINGSPORTEFEUILLE



VERDELING VAN DE ACTIVA
 (in duizend EUR)



COLOFON

Voor meer informatie

Marnic Speltdoorn
Directeur Public & Press Relations
E-mail: marnic.speltdoorn@pvgroup.be

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Wauters
Directie Interne Communicatie

Redactie

P&V Groep
Dienst Communicatie

Concept & vormgeving

Choco
P&V Groep - Grafische dienst

Vertaling

P&V Groep - Dienst vertalingen

Ce rapport est également
disponible en français



P&V Verzekeringen cvba
Koningsstraat 151 - 1210 Brussel
02/250 91 11
FSMA 0058 - RPR 0402 236 531
www.pv.be



VIVIUM nv
Koningsstraat 153 - 1210 Brussel
02/406 35 11
FSMA 0051 - RPR 0404 500 094
www.vivium.be



Arces nv
Route des Canons 3 - 5000 Namur
081/74 43 44
FSMA 1400 - RPR 0455 696 397
www.arces.be



GROEP P&V

**Activiteitenverslag 2014
van de P&V Groep**

Uitgegeven juni 2015

P&V Groep

Koningsstraat 151

1210 Brussel

www.pv.be

