



2012

Activiteiten

VERSLAG



Inhoud

Activiteitenverslag
2012
P&V Groep

Colofon

Verantwoordelijke uitgever
Marnic Speltdoorn

Coördinatie
Corporate
Communicatie &
Facility Management,
Grafische dienst

Redactie
Corporate
Communicatie

Vertaling
Facility Management,
Dienst Vertalingen

Ontwerp &
productie
Facility Management,
Grafische dienst

1 Onze groep

1.1
**Woord van de
voorzitter**

1.2
Wie zijn wij?

1.3
Onze waarden

1.4
**Coöperatief
ondernemen**

1.5
**Structuur van de
P&V Groep**

p.3

2 Ons duurzaam engagement

2.1
**Klanten en
tussenpersonen**

2.2
HR-beleid

2.3
Samenleving

2.4
Milieu

2.5
**Ons duurzaam
engagement in
cijfers**

p.14

3 Onze activiteiten

3.1
**Economische en
sociale context**

3.2
**De verzekerings-
sector in België
en Luxemburg**

3.3
**Commerciële
strategie**

p.30

4 Onze organisatie

4.1
**Corporate
Governance**

4.2
**Samenstelling
van de bestuurs-
organen**

4.3
**Raad van
gebruikers**

p.37

5 Onze resultaten

5.1
**Kerncijfers &
geconsolideerde rekeningen**

5.2
Activiteitenverslagen
5.2.1 P&V Verzekeringen
5.2.2 P&V Gemeenschappelijke Kas
5.2.3 VIVIUM
5.2.4 Actel
5.2.5 Piette & Partners
5.2.6 Arces

5.3
Risicobeleid

p.46

I. Onze groep

Woord van de voorzitter

2012 was een succesvol jaar voor de P&V Groep.

Al onze verzekeringsmaatschappijen sloten het boekjaar af met winst. Hun premie-incasso kende over het algemeen een mooie stijging, zowel voor de levensverzekeringen als de niet-levensverzekeringen. Daarmee zet de structurele groei van de vorige jaren zich voort.

Onze dienstverlening ging er opnieuw op vooruit, wat blijkt uit de positieve scores in marktonderzoeken. De technische verzekeringsresultaten zijn verbeterd en de bedrijfskosten zijn onder controle. In de niet-levensverzekeringen blijft de technische rentabiliteit echter onze waakzaamheid vragen. De aanpassingen van tarieven en dekkingen in de vorige jaren hebben voor een gunstige evolutie gezorgd, maar in sommige takken moeten we de schade-premieverhouding nog verbeteren.

Globaal hebben we de rentabiliteit van de P&V Groep kunnen versterken door de verzekeringstechnische maatregelen die we de voorbije jaren hebben genomen en door een voorzichtig beheer in tijden van volatiele financiële markten. Ook de financiële resultaten kenden een positieve evolutie ondanks de vele uitzonderlijke elementen die we moesten in rekening brengen.

De cijfers die we in dit jaarverslag presenteren zijn geen eenmalig succes, maar het resultaat van ons coöperatieve bedrijfsmodel dat steunt op een duurzame langetermijnvisie en continue investeringen in de relaties met onze tussenpersonen en klanten.

2012 was trouwens het Internationaal Jaar van de Coöperaties. Als P&V Groep hebben we in dat jaar een aantal initiatieven opgestart die ons in staat moeten stellen om onze coöperatieve waarden concreter te integreren in onze producten en diensten. Ook hebben we inspanningen gedaan om het coöperatieve model in ons land een duw in de rug te geven. In 2013 bouwen we voort op de vernieuwde dynamiek die is ontstaan tijdens het internationale jaar.

Onze gunstige resultaten zorgen er ook voor dat we middelen kunnen vrijmaken om te investeren in de ontwikkeling van onze verschillende verzekeringsmaatschappijen. Begin 2013 zijn we begonnen met een aantal grote strategische programma's om de P&V Groep klaar te maken voor nieuwe verwachtingen van klanten en voor een aantal grote uitdagingen in de samenleving. Met deze



Hilde Vernailen

programma's zullen we onze relatie met klanten, makelaars en agenten verder verdiepen. Ze bewijzen tevens onze wil om te innoveren en om onze maatschappelijke rol als coöperatieve verzekeringsgroep op te nemen.

Om deze plannen te kunnen realiseren zullen we blijven investeren in de ontwikkeling van de talenten en competenties van ons personeel. Ik dank onze medewerkers voor hun inspanningen die ze in 2012 voor de P&V Groep hebben geleverd en ik ben ervan overtuigd dat we op hen kunnen blijven rekenen om samen duurzame waarde te creëren voor onze klanten, onze tussenpersonen, onze partners, onze medewerkers en de samenleving.

Hilde Vernaillen

Voorzitter van het Directiecomité van P&V cvba, P&V Gemeenschappelijke Kas, VIVIUM en Actel - Algemeen Directeur van PSH

*“De cijfers die we in dit jaarverslag presenteren zijn geen eenmalig succes, maar **het resultaat van ons coöperatieve bedrijfsmodel** dat steunt op een **duurzame langetermijnvisie en continue investeringen** in de relaties met onze tussenpersonen en klanten.”*

Het Directiecomité van P&V cvba, P&V Gemeenschappelijke Kas, VIVIUM en Actel v.l.n.r.: Marc Beaujean, Martine Magnée, Francis Colaris, Patrick De Baets, Hilde Vernaillen en Martin Willems



Wie zijn wij ?

De P&V Groep is een **coöperatieve verzekeringsgroep** die actief is in België.



Via onze verschillende verzekeringsmaatschappijen bieden we particulieren, zelfstandigen, bedrijven en instellingen een uitgebreid gamma van levens- en niet-levensverzekeringen aan. Daarbij zetten we meerdere merken en distributiekanaalen in. Onze producten worden verkocht via makelaars, exclusieve agenten, een team van technisch-commerciële voor institutionele klanten en grote bedrijven en ten slotte ook direct via internet en affinity.

Voor onze tussenpersonen en klanten willen we een duurzame partner zijn. We trachten hen dan ook actief te betrekken in ons beleid en onze productontwikkeling. De werkelijke behoeften van onze klanten vormen daarbij het uitgangspunt, zowel op het vlak van de verzekeringsdekkingen als de schaderegeling.

De P&V Groep heeft haar onafhankelijkheid en eigenheid als Belgische verzekeraar weten te bewaren. We nemen onze beslissingen alleen in functie van de Belgische markt, die we door en door kennen. Deze lokale verankering brengt stabiliteit voor onze klanten, tussenpersonen en personeelsleden. Daarnaast volgen we de Europese en internationale context door onze actieve deelname in organisaties zoals Euresa, ICMIF en AMICE. Binnen die samenwerkingsverbanden onderhouden we nauwe contacten en wisselen we best practices uit met buitenlandse coöperatieve en onderlinge verzekeraars en zetten we ons in voor de verdere ontwikkeling van onze sector.

De P&V Groep is trouw gebleven aan de basisidee die in 1907 aan de grondslag lag van haar oprichting: solidariteit met de verzekerden en de samenleving. We willen zoveel mogelijk mensen een goede bescherming bieden aan de beste voorwaarden. De winst die we maken, herinvesteren we hoofdzakelijk in onze verschillende verzekeringsmaatschappijen, om hun financiële soliditeit - een waarborg voor onze verzekerden - en de kwaliteit van hun producten en service te garanderen. Daarnaast zetten we onze middelen in om actief bij te dragen aan verantwoordelijk burgerschap en een meer solidaire samenleving, onder andere via de Stichting P&V. Ten slotte hebben ook milieubehoud en duurzame ontwikkeling een belangrijke plaats in ons beleid.

Op 31 december 2012 stelde de P&V Groep in totaal 1.885 medewerkers te werk.

Onze waarden

De volgende **zeven waarden** zijn de leidraad voor onze keuzes, onze dagelijkse handelingen en onze relaties met al onze stakeholders: verzekerden, medewerkers, tussenpersonen, leveranciers en onderaannemers ...

We staan erop dat al onze medewerkers ze in hun dagelijkse doen en laten toepassen. Daarnaast verwachten we eenzelfde houding van al onze andere stakeholders. Al deze waarden zijn onderling met elkaar verbonden en de waarde **solidariteit** staat **centraal**.



Solidariteit

Het is onze missie als verzekeraar om solidariteit tussen onze verzekerden te organiseren. Dat doen we door de premies die zij ons toevertrouwen nauwgezet en eerlijk te beheren. We houden rekening met bijzondere omstandigheden bij het zoeken naar oplossingen die verder kunnen gaan dan het strikt nakomen van de wettelijke en contractuele verplichtingen.

Deze waarde vertaalt zich ook in een wil tot wederzijdse hulp, zowel tussen onze interne teams als in de samenwerking met onze tussenpersonen. Daarnaast tonen we ons ook solidair met andere coöperaties in België en in het buitenland.

Ten slotte willen we een onderneming zijn met burgerzin: we zien het als onze verantwoordelijkheid om bij te dragen tot het welzijn van de samenleving, die ons toelaat onze activiteiten te ontwikkelen.

Klantgerichtheid

Klantgerichtheid is een wezenlijk onderdeel van onze identiteit als coöperatieve onderneming. Deze waarde vormt onze basishouding als verzekeraar. We tonen een continue betrokkenheid om de werkelijke behoeften van onze klanten te ontdekken en te beantwoorden, maar ook die van de tussenpersonen die de klanten zo goed mogelijk adviseren. Deze waarde wordt concreet vertaald in de opbouw van een evenwichtige en duurzame relatie met agenten, makelaars en klanten.

Respect voor het individu

Het individu, ongeacht zijn achtergrond, staat in het middelpunt van onze aandacht. Deze waarde vertaalt zich in een sterke wil om te luisteren en om rekening te houden met bijzondere situaties en met de diversiteit in onze samenleving.

Verantwoordelijkheidsgevoel

We stimuleren autonomie en moedigen het nemen van initiatief en verantwoordelijkheid aan op alle niveaus van onze organisatie. Teamwerk en samenwerking tussen diensten ten voordele van de klanten en de P&V Groep worden aangemoedigd. Hiertoe moet elke medewerker zijn functie perfect begrijpen, zijn rol in het geheel zien, zich persoonlijk betrokken voelen en in staat zijn om zichzelf in vraag te stellen.

Integriteit, eerlijkheid en respect voor engagementen

Integriteit, eerlijkheid en respect voor engagementen zijn de leidraad voor onze houding tegenover al onze stakeholders: verzekerden, medewerkers, tussenpersonen, leveranciers en onderaannemers ... We verlangen van onze medewerkers dat deze waarden aanwezig zijn in alle handelingen die ze dagelijks stellen in naam en in dienst van de P&V Groep. We maken er een erezaak van om genomen engagementen steeds te respecteren, of ze nu op papier staan of niet. We verwachten eenzelfde houding van al onze stakeholders.

Prestatie- en resultaatgerichtheid

We willen ons onderscheiden door de kwaliteit van ons werk. Daarom hebben we een omgeving gecreëerd die een performantiecultuur bevordert. In deze omgeving wordt elke medewerker aangemoedigd om te investeren in zijn persoonlijke ontwikkeling. Deze waarde wordt in de praktijk omgezet door het definiëren en delen van gemeenschappelijke doelstellingen en de vertaling daarvan naar individuele doelstellingen en ontwikkelingsplannen.

Vakbekwaamheid

In alle vakgebieden waarin we actief zijn, willen we tot de beste experts behoren. Deze expertise moet een meerwaarde bieden voor onze tussenpersonen, maar ze staat ook borg voor de verdere ontwikkeling van de P&V Groep in een steeds complexere omgeving. Deze waarde vertaalt zich intern door de wil om te leren en kennisoverdracht te verzekeren, extern door een dagelijkse uiting van een goede technische kennis en een efficiënte afhandeling van dossiers.



Coöperatief ondernemerschap

2012 was het **Internationaal Jaar van de Coöperaties**. De Verenigde Naties onderstreepten met die erkenning het belang van het coöperatieve ondernemingsmodel, dat wereldwijd en in alle sectoren bewijst dat economisch succes en maatschappelijke verantwoordelijkheid wel degelijk te verenigen zijn. De P&V Groep heeft in 2012 verschillende initiatieven opgestart om het coöperatief ondernemen in ons land een duw in de rug te geven.



Wat is coöperatief ondernemen?

Erkende ondernemingsvorm

Een coöperatie is een ondernemingsvorm zoals ook een naamloze of een besloten vennootschap er een is. Specifiek voor coöperatieve vennootschappen is dat het aantal vennoten en het kapitaal variabel zijn. Coöperatieve vennootschappen die werken volgens bepaalde principes kunnen een erkenning krijgen door de Nationale Raad van de Coöperatie. Die principes zijn onder andere de vrije toetreding van vennoten, een beperking van het dividend en democratisch stemrecht tijdens de algemene vergadering. België telt ongeveer 500 erkende coöperaties, waaronder de P&V Groep.

Volwaardig businessmodel

Coöperaties zijn professionele, performante bedrijven die actief zijn op concurrentiële markten. Het zijn ondernemingen waarop alle regels van de economie van toepassing zijn, maar die tegelijk staan voor een andere manier van zakendoen. Coöperaties ontstaan altijd vanuit de gemeenschappelijke behoeften van consumenten of producenten en hun missie is om oplossingen aan te bieden die het best beantwoorden aan die behoeften. In verschillende landen spelen coöperaties een belangrijke rol in de economie. Zo staan in Canada de coöperaties heel sterk in de financiële sector, in Azië in de distributiesector en in Zuid-Amerika en Afrika in de landbouw.

Coöperatieve en onderlinge verzekeraars vertegenwoordigen wereldwijd 26% van de verzekeringsmarkt.



Democratische bestuursvorm

Kenmerkend voor coöperaties is het democratisch bestuur van de onderneming. Elke coöperateur heeft zijn stem in de besluitvorming. Kleinere coöperaties hanteren vaak het principe 'één man, één stem', ongeacht het ingebrachte kapitaal. Grotere coöperaties zorgen ervoor dat er een billijke verhouding is tussen de stemkracht van grote en kleine coöperateurs, zonder dat dit de besluitvorming vertraagt.

In de coöperatieve holdingstructuur van de P&V Groep is het aantal stemmen per coöperateur beperkt. Voor belangrijke beslissingen moeten alle coöperateurs tot een akkoord komen.



Marketing-workshop van AMICE-leden in het hoofdkantoor van P&V Groep.

Wereldwijde beweging

Coöperaties zijn verankerd in hun lokale gemeenschap, maar tegelijk staan ze open voor samenwerking op nationaal en internationaal niveau. Om de slagkracht van het coöperatieve model te versterken investeren grote coöperaties in kennisuitwisseling en lobbywerk, zodat ook de kleinere coöperaties hiervan kunnen profiteren. Die kleine, vaak heel specifieke coöperaties maken de rijkdom uit van de coöperatieve beweging.

De P&V Groep is actief in internationale samenwerkingsverbanden van coöperatieve en onderlinge verzekeraars zoals Euresa, ICMIF en AMICE, maar ook in België ondersteunt ze kleine bedrijven in de coöperatieve sector.

Duurzame visie

De coöperatieve ondernemingsvorm is waardengedreven en niet winstgedreven. De winst dient in eerste instantie om opnieuw te investeren in de ontwikkeling van de coöperatie en daarnaast vaak ook in maatschappelijk waardevolle projecten. Ook aandacht voor milieuvriendelijk ondernemen behoort tot de prioriteiten. Coöperaties werken met een langetermijnvisie en met een focus op stabiliteit en het bewaren van hun onafhankelijkheid.

De P&V Groep herinvesteert haar winsten in de eerste plaats in de ontwikkeling van haar verschillende verzekeringsmaatschappijen. Daarnaast ondersteunt ze een aantal maatschappelijke initiatieven die aansluiten bij haar waarden, zoals de projecten van de Stichting P&V.

Wat betekende het Internationaal Jaar van de Coöperaties voor de P&V Groep?

In 2012 nam de P&V Groep een aantal initiatieven om de samenwerking tussen coöperaties in ons land te stimuleren en om beleidsmakers te sensibiliseren voor de meerwaarde van het coöperatieve ondernemingsmodel.

Seminarie 'Coöperatief en trots het te zijn!'



Op 21 april 2012 organiseerde Febecoop (de Federatie van Belgische Coöperaties), met een belangrijke inbreng van P&V Groep, een seminarie voor kaderleden van Belgische coöperaties. Een honderdtal vertegenwoordigers van coöperaties kwam samen om te luisteren naar elkaars ervaringen. Er waren debatten over de rol van coöperaties in de economie en de samenleving, over samenwerking tussen coöperaties en over de manier waarop coöperaties hun band met een steeds heterogener wordende klantengroep kunnen versterken.



Quebec International Summit of Cooperatives

Een delegatie van de P&V Groep was aanwezig op de International Summit of Cooperatives, die van 8 tot 11 oktober 2012 werd gehouden in Quebec (Canada). 2.800 leiders en vertegenwoordigers van coöperatieve en onderlinge bedrijven uit 91 landen debatteerden over de zakelijke uitdagingen waarvoor de coöperatieve beweging staat.

In de slotverklaring van deze internationale top spraken de aanwezige coöperaties de wil uit om werk te maken van onderstaande uitdagingen:

- Om duurzame groei te realiseren, moeten coöperaties oog hebben voor innovatie, nieuwe technologieën en voortdurende efficiëntieverbetering via opleiding van medewerkers.
- De nauwe band die coöperaties hebben met hun klanten moeten ze nog meer gebruiken als motor voor groei, door alert te blijven voor nieuwe klantenbehoeften en door hierop creatief te antwoorden via samenwerking met andere coöperaties.
- Om in de geglobaliseerde economie stand te houden moeten coöperaties in hun governance een goede balans vinden tussen hun beslissingsprocessen en operationele efficiëntie. Ze moeten performantiemanagementsystemen ontwikkelen om hun zwakke punten te bepalen en processen inrichten om hun leden doeltreffender te consulteren over strategische kwesties.
- Coöperaties moeten meer als één groep en met een gezamenlijke agenda naar buiten treden tegenover wetgevende en politieke instanties. Ze moeten contacten onderhouden en een constructieve dialoog aangaan met overheden en reguleringsinstanties.
- Coöperaties moeten er bij wetenschappers en universiteiten op aandringen om meer onderzoek en onderwijs te verrichten over coöperatief ondernemen. Ook het grote publiek moeten ze beter informeren over de meerwaarde van het coöperatieve model.

De P&V Groep wil er de komende jaren alles aan doen om deze doelstellingen te helpen realiseren.



**QUEBEC INTERNATIONAL
2012 SUMMIT
OF COOPERATIVES**

**THE AMAZING
POWER OF
COOPERATIVES**

Studiedag Coöperatief ondernemerschap

Het Internationaal Jaar van de Coöperaties betekende het begin van een nieuwe dynamiek in de coöperatieve beweging in België. Om deze dynamiek aan te houden zet de P&V Groep in 2013 haar initiatieven verder:

Zo werd op 30 januari 2013 een studiedag georganiseerd over coöperatief ondernemerschap, met debatten in het Federaal Parlement en het Europees Parlement in Brussel. Verschillende sprekers met wie contacten werden gelegd op de International Summit of Cooperatives in Quebec, kwamen naar Brussel om de succesverhalen van coöperaties in hun land toe te lichten en te discussiëren met politici en beleidsmensen.

Bernard Brun, directeur Overheidsrelaties bij de Canadese financiële dienstengroep Desjardins, lichtte het juridische kader toe dat aan de basis ligt van het succes van de coöperaties in de provincie Quebec. De Italiaanse economist Stefano Zamagni (vicedirecteur van het Bologna Center en een vooraanstaand spreker over de rol van coöperaties in de samenleving) belichtte de coöperatieve beweging in Italië. Peter Hunt, CEO van Mutuo, beschreef de werking van zijn organisatie die met succes coöperatieve en onderlinge organisatievormen promoot bij beleidsverantwoordelijken in het Verenigd Koninkrijk en op die manier nieuwe wetgevende initiatieven ten gunste van de sector heeft mogelijk gemaakt. Larry Haiven, professor aan het Management Department van Saint Mary's University in Halifax (Canada) besprak het Co-Operative Management Education Program aan zijn universiteit, een van de enige volwaardige academische opleidingen waarin alle businessaspecten van coöperaties worden bestudeerd.

Hun getuigenissen vormen een inspiratiebron om in België een juridisch kader te bepleiten dat de oprichting en de financiering van coöperaties stimuleert en hun werking ondersteunt. De kernwaarden van het coöperatief ondernemen - initiatief, solidariteit en lokale verankering - moeten een breed draagvlak mogelijk maken.

Structuur van de P&V Groep

PSH
Coöperatieve
Holding

PSH

PSH cvba is de coöperatieve holding waarin de referentieaandeelhouders van de P&V Groep vertegenwoordigd zijn. Sinds april 2012 staat PSH op de lijst van de verzekeringsholdings in België.

PSH waarborgt de ethiek en de waarden van de P&V Groep als onderneming die deel uitmaakt van de sociale economie. Ze ziet erop toe dat de strategie en het algemene beleid van de P&V Groep coherent en complementair zijn met de waarden en de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de Groep. PSH volgt de evolutie van de activiteiten op en evalueert op regelmatige tijdstippen de verschillende organisatiestructuren.

PSH is erkend als coöperatieve vennootschap door de Nationale Raad van de Coöperatie. Deze erkenning betekent dat PSH in overeenstemming met de coöperatieve principes werkt en het democratisch bestuur en het ontbreken van een speculatief doel respecteert.

P&V
Verzekeringen



P&V Verzekeringen

Ontwikkelt een verzekeringsaanbod Leven en Niet-Leven dat wordt verdeeld via haar net van exclusieve agenten.

P&V Gemeenschappelijke Kas

Verzekeringsmaatschappij voor arbeidsongevallen.

VIVIUM

Ontwikkelt een verzekeringsaanbod Leven en Niet-Leven dat wordt verdeeld via makelaars.

Actel¹

Ontwikkelt een verzekeringsaanbod Auto en Brand dat rechtstreeks wordt verdeeld via internet en affinitygroepen (voornamelijk autodealers).

Piette & Partners²

Ontwikkelt een verzekeringsaanbod Niet-Leven dat wordt verdeeld via makelaars. De activiteit is hoofdzakelijk gericht op Oost- en West-Vlaanderen.

Arces

Verzekeringsmaatschappij gespecialiseerd in rechtsbijstand. Werkt met alle distributiekanaalen van de P&V Groep.



¹Op 1 april 2013 werd deze maatschappij opgeslorpt door P&V Verzekeringen, met behoud van het merk ACTEL voor de genoemde distributiekanaalen.

²Vanaf 1 juli 2013 wordt deze maatschappij omgevormd tot onderschrijvingsagentschap van P&V Verzekeringen.

Belangrijke participaties



Sinds 1994 doet de P&V Groep voor de bijstandsverlening aan haar verzekerden een beroep op IMA (Inter Mutuelles Assistance). Begin 2012 versterkte de P&V Groep haar strategische alliantie met IMA door een participatie van 50% te nemen in het kapitaal van IMA Benelux en 4,04% in de naamloze vennootschap IMA met maatschappelijke zetel in Niort (Frankrijk).

Door samenwerking met IMA wil de P&V Groep haar klanten in de verschillende verzekeringstakken vernieuwende bijstandsdiensten aanbieden.

De Groep IMA telt 46 miljoen klanten en is actief in auto-, woning-, medische en reisbijstand. Ze heeft vestigingen in België (met IMA Benelux), Frankrijk, Duitsland, Spanje, Italië, Portugal, het Verenigd Koninkrijk en Marokko. IMA maakt, net als de P&V Groep, deel uit van Euresa en ICMIF, internationale verenigingen van coöperatieve en onderlinge verzekeraars.



P&V en verschillende van haar filialen zijn belangrijke coöperateurs van de coöperatieve groep Multipharma. Deze groep bestaat uit drie maatschappijen: cvba Multipharma Group, cvba Multipharma en cvba iU.

De coöperatieve holding cvba Multipharma Group heeft geen commerciële activiteiten en beheert de participaties.

De coöperatieve vennootschap cbva Multipharma werd begin 20ste eeuw opgericht. Ze wil een actieve rol spelen in het toegankelijk maken van gezondheidsproducten (voornamelijk geneesmiddelen) en een kwaliteitsvolle farmaceutische zorg. Haar identiteit steunt op drie sleutelementen: de wil om de betrokkenheid met het apothekersberoep te vergroten, de kracht van een geïntegreerd netwerk en het coöperatief project. Multipharma baat een netwerk uit van 248 apotheken (op 31/12/2012) en een groothandelsdepot. Multipharma is het grootste netwerk van voor het publiek opengestelde apotheken in België, met een marktaandeel van 7,6%.

In 1996 werd de cvba iU opgericht in de sector van de producten voor lichaamsverzorging, cosmetica en dieetvoeding. iU is een parafarmacieketen van 21 winkels (op 31/12/2012).

Naast de participaties in verzekeringsbedrijven heeft de P&V Groep ook participaties in immobiliënbedrijven en portefeuillemaatschappijen die rechtstreeks bijdragen aan de uitoefening van haar activiteiten. De investeringen nemen ook de vorm aan van nauwe banden met bedrijven voor hypothecaire leningen en coöperaties uit de sociale economie.

2. Ons duurzaam engagement

Als coöperatieve onderneming is de P&V Groep zich bewust van haar verantwoordelijkheid ten opzichte van de samenleving. De P&V Groep wil maatschappelijk verantwoord ondernemen en zoekt constant naar een evenwicht tussen economische, sociale en ecologische aspecten.

De sociale component speelt al van bij de oprichting van onze Groep een hoofdrol. Sindsdien hebben we tal van projecten met een belangrijke maatschappelijke impact gesteund. Uit solidariteit met de toekomstige generaties heeft ook het behoud van het milieu een fundamentele plaats in ons beleid.

Kenmerkend is onze langetermijnvisie, die we vertalen in ons engagement en onze houding tegenover al onze stakeholders: onze klanten, onze tussenpersonen, onze medewerkers, de samenleving en het milieu.

Deze visie concretiseren we in ons kwaliteit- en innovatiebeleid, ons human-resourcesbeleid, ons milieubeleid en in de sociale projecten die we opzetten via de Stichting P&V en andere partnerorganisaties.

Kwaliteit en innovatie voor klanten en tussenpersonen

De P&V Groep streeft naar duurzame langetermijnrelaties met haar klanten en verzekeringstussenpersonen. Hun behoeften en hun stem zijn bepalend in onze inspanningen om ons productaanbod en onze dienstverlening constant te verbeteren. In 2012 werd de aanzet gegeven voor het structureel uitbouwen van een innovatiecultuur binnen de P&V Groep, werden de tevredenheidsmetingen en behoefte-enquêtes bij makelaars, agenten en klanten voortgezet en werden enkele nieuwe initiatieven genomen in het klachtenbeleid.



De winnaars van de eerste IMAGINE-wedstrijd.

Innovatiecultuur

De P&V Groep wil innovatieve oplossingen aanbieden die beantwoorden aan de werkelijke behoeften van haar klanten en tussenpersonen. Alvorens nieuwe producten te ontwikkelen of bestaande producten aan te passen, organiseren we gesprekken met makelaars, agenten en klanten. Hun input is van groot belang voor onze strategische marketing en ons productmanagement en zorgt ervoor dat we oplossingen kunnen voorstellen die voor alle partijen waardevol zijn.

In 2012 is gestart met een traject om ook de stem van onze medewerkers in dit proces te integreren. Zij staan elke dag in contact met tussenpersonen en klanten en zijn dus een ideale vinger aan de pols van de markt. Hun ideeën over onze producten en service willen we naar boven brengen, kanaliseren en toepassen.

Dat doen we onder andere via de ideeënwedstrijd IMAGINE... waarbij personeelsleden voorstellen doen om ons servicepeil te verbeteren en om via ons productaanbod in te spelen op maatschappelijke behoeften. In het laatste kwartaal van 2012 liep de eerste van een reeks ideeënwedstrijden. De thema's waren oplossingen voor 50-plussers en het aanbieden van diensten in natura aan de klant na een schadegeval. In totaal dienden onze personeelsleden 75 ideeën in. Deze worden verder onderzocht en verschillende concepten zullen op korte of langere termijn opgenomen worden in ons projectbeheer.

Tevredenheidsmetingen

De P&V Groep meet op regelmatige tijdstippen de tevredenheid van haar makelaars, agenten en klanten.

Driemaal per jaar organiseren we een grootschalige tevredenheidsmeting onder makelaars en agenten. Daarin worden hun belangrijkste interactiemomenten met onze verzekeringsmaatschappijen bevroegd: een nieuwe zaak opmaken, een wijziging in het contract aanbrengen, een schade aangeven ... Alle diensten komen daarbij aan bod: Niet-Leven, Leven, Employee Benefits en Schade.

Dankzij de medewerking van onze makelaars en agenten kunnen we uit deze uitgebreide bevraging minutieus afleiden waar de verbeterpunten in onze organisatie liggen. De verschillende diensten stellen naar aanleiding van de resultaten telkens een actieplan op om pijnpunten zo efficiënt mogelijk aan te pakken.

We blijven deze tevredenheidsmetingen dan ook voortzetten om te evalueren of de gevoerde acties de nodige impact hebben en om zicht te blijven houden op wat de belangrijke aandachtspunten zijn.

Ook onze eindklanten bevragen we meer en meer over wat ze vinden van hun interactie met onze diensten. Vanzelfsprekend gebeuren die metingen steeds in overleg met en volledig rekening houdend met onze tussenpersonen. Vandaag meten we reeds de schade-afhandeling voor P&V-klanten. In de toekomst zal dit uitgebreid worden naar andere domeinen waar we meer en concretere feedback van onze eindklanten willen hebben.

Naast deze uitgebreide intern georganiseerde tevredenheidsmetingen vinden we het heel belangrijk om ook een sectorbreed zicht te hebben op onze performantie. Op welke vlakken staan we sterk ten opzichte van andere verzekeraars, waar moeten we terrein inhalen en wat zijn hierin de aspecten die voor onze klanten het meest waardevol zijn? Daarom nemen we ook systematisch deel aan onafhankelijke studies van externe onderzoeksbureaus.

Voor VIVIUM is de enquête die het marktonderzoeksbureau ICMA elk jaar houdt onder de Belgische verzekeringsmakelaars een goede graadmeter. ICMA stelt een Customer Performance Index (CPI) op, een rapportcijfer over hoe een maatschappij scoort in de ogen van haar partnermakelaars. In 2012 behaalde VIVIUM een CPI van 77%, tegenover 71% in 2011. Daarmee staat VIVIUM op de 3de plaats in de Belgische markt.



Klachtenbeleid

De Ombudsdienst van de P&V Groep coördineert het klachtenbeleid van de verschillende verzekeringsmaatschappijen in de groep. Klanten kunnen rechtstreeks of via hun tussenpersoon hun klacht kenbaar maken, in eerste instantie bij de betrokken verzekeringsdienst (eerstelijnsklachten) en in tweede instantie bij de Ombudsdienst van de P&V Groep (ombudsklachten).

Klachtenverantwoordelijken

In de verzekeringsdiensten is er een netwerk van klachtenverantwoordelijken. Zij zijn verantwoordelijk voor de snelle behandeling van de klachten die toekomen op hun dienst en voor de registratie ervan in een centrale database. De klachtenverantwoordelijken krijgen regelmatig opleidingen van de Ombudsdienst van de P&V Groep. In 2012 volgden ook alle dossierbeheerders Niet-Leven een opleiding klachtherkenning.

Als de klant niet tot een akkoord komt met de verzekeringsdienst, kan hij zijn klacht indienen bij de Ombudsdienst van de P&V Groep. De medewerkers van de Ombudsdienst beoordelen elke klacht objectief. Ze onderzoeken of onze maatschappijen de wettelijke en contractuele voorwaarden hebben nageleefd, geven uitleg in een begrijpelijke taal en zoeken naar een billijke oplossing. Als de klacht terecht blijkt, doet de Ombudsdienst in samenspraak met de betrokken verzekeringsdienst een voorstel om het geschil op te lossen. Blijkt de klacht na onderzoek ongegrond, dan legt de Ombudsdienst op een bevattelijke manier uit aan de klant waarom zijn aanvraag werd geweigerd.

Centrale database

Om over een volledig klachtenbeeld te beschikken registreren de Ombudsdienst en de verzekeringsdiensten de klachten in een centrale database. In 2012 werden er in totaal 986 klachten geregistreerd, waarvan 35% gegrond bleek. Het aantal geregistreerde klachten ligt hoger dan de vorige jaren, vooral door het feit dat nu ook de eerstelijnsklachten worden geregistreerd en niet alleen de ombudsklachten.

In 61% van de gevallen was het de klant zelf die de klacht indiende. 17% van de klachten bereikte ons via de agent of de makelaar. 12% kwam binnen via de Ombudsman van de Verzekeringen, de ombudsdienst van de verzekeringssector. In vergelijking met de vorige jaren is het aantal klachten via de Ombudsman van de Verzekeringen met 10% gedaald, wat erop wijst dat het interne systeem van klachtenbehandeling bekend raakt bij tussenpersonen en klanten.

Dankzij de centrale database komen soms structurele klachten aan het licht. De Ombudsdienst onderzoekt die weerkerende klachten, overlegt erover met de betrokken diensten en doet suggesties voor verbetering. De Ombudsdienst volgt ook de oplossingen op die door de verzekeringsdiensten worden uitgewerkt.

Onze medewerkers zijn onze belangrijkste activa. Zij vormen de sleutelfactor in het succes van onze bedrijven en daarom willen we met hen een duurzame relatie uitbouwen. Dat is de visie waarop het human resources-beleid van de P&V Groep is gebaseerd. In 2012 werden verschillende initiatieven voortgezet of ontwikkeld om de voldoening die onze medewerkers vinden in hun job te vergroten, om hun talenten te ontwikkelen en hen toe te laten een gezond evenwicht te vinden tussen werk en privé.

Medewerkerstevredenheid: uitvoering van de conclusies uit de enquête van 2011

In 2012 werden de workshops voortgezet om op drie niveaus actieplannen op te stellen naar aanleiding van de resultaten van de enquête uit 2011: op het niveau van de teams, van de directies en van de P&V Groep. Tijdens de workshops konden medewerkers verbetervoorstellen formuleren over tal van aspecten: organisatie van het werk, verdeling van taken en verantwoordelijkheden, vastlegging van prioriteiten, optimalisering van procedures, samenwerking tussen de zetels Antwerpen en Brussel, samenwerking tussen diensten, communicatie en informatie-uitwisseling, opleiding en ontwikkeling, werkomstandigheden en teamspirit.

De gekozen actiepunten werden binnen de verschillende diensten verder uitgewerkt door werkgroepen. Ook de directie Human Resources ondernam een aantal acties naar aanleiding van deze workshops, waaronder de creatie van een nieuw HR-intranet, dat half 2013 wordt gelanceerd. Het centraliseert alle actuele HR-informatie en is de unieke toegangspoort voor medewerkersvragen over personeelsgebonden aangelegenheden. De vragen worden snel en volledig beantwoord via de site of doorgestuurd naar de bevoegde HR-medewerker. Een permanente analyse van de vragen moet toelaten om de inhoud van het HR-intranet in overeenstemming te houden met de informatiebehoeften van de medewerkers.

Ontwikkeling en opleiding van medewerkers

In de tweede helft van 2012 werden belangrijke inspanningen gedaan rond het performantiemanagement van directeuren en managers, met het oog op een volledige implementatie in 2013. Het doel is om ervoor te zorgen dat de objectieven die voor iedereen worden vastgelegd kwalitatief en coherent zijn. Daarbij komt een verhoogde aandacht voor de persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP), waarin leidinggevendenden kunnen aangeven welke ondersteuning ze nodig hebben om hun objectieven te bereiken. Deze dubbele aanpak van responsabilisering en focus op persoonlijke ontwikkeling is een van de concrete vertalingen van de coöperatieve waarden van de P&V Groep.

Conform die filosofie zijn ook de inspanningen inzake vorming verdubbeld in 2012, waardoor de P&V Groep haar ambitie van gemiddeld vier opleidingsdagen per persoon per jaar dicht benadert. Volgende opleidingen werden georganiseerd:

- **Visie:** opleiding voor directeuren en managers om hen te helpen voor hun directie een visie uit te tekenen die het uitwerken van een tactisch plan mogelijk maakt.
- **Animeren van werkgroepen:** in deze opleiding, die een gevolg is van de tevredenheidsenquête, leren kaderleden workshops begeleiden om de meningen van medewerkers te capteren en samen met hen actieplannen op te stellen om de aandachtspunten in de enquête aan te pakken.
- **Sociaal recht:** alle kaderleden kregen een opleiding om hun basiskennis van het sociaal recht op te frissen en om zo een beter beheer van hun human resources mogelijk te maken, dankzij een goede kennis van de rechten en plichten van alle partijen in de werkrelatie. Als gevolg van de positieve reacties zal deze opleiding jaarlijks herhaald worden.
- **Windows 7 en Office 2010:** deze opleidingen werden georganiseerd voor alle medewerkers.

Overige maatregelen voor het welzijn en de ontwikkeling van onze medewerkers

In 2012 werden verschillende andere initiatieven genomen om het welzijn en de ontwikkeling van onze medewerkers te bevorderen in overeenstemming met de waarden van de P&V Groep.

- Er werd een **manager's day** georganiseerd om al onze managers met elkaar in contact te brengen en ervaringen te laten uitwisselen met als doel de samenwerking binnen de P&V Groep te stimuleren. Uit de workshops tijdens deze dag kwamen ideeën naar voor die in 2013 verder worden ontplooid: een cyclus van ontwikkelingsgesprekken voor alle medewerkers, een interne communicatie gericht op jonge medewerkers, een uitbreiding van telewerk en het definiëren van de rollen van managers en teamleaders.
- Het **proefproject rond telewerk** is afgerond. Op 19 november 2012 ondertekenden de sociale partners een collectieve arbeidsovereenkomst die het telewerk regelt binnen de P&V Groep. Deze overeenkomst, waarin alle modaliteiten zijn beschreven, trad in werking op 1 januari 2013. Op 31 december 2012 waren er 90 mensen binnen de P&V Groep die aan telewerk deden.
- Ook het **project om het betaalsysteem** over te brengen naar Partena werd voortgezet en zal half 2013 voltooid zijn. Dit project zal zorgen voor duidelijkere loonfiches en een snellere aflevering van sociale documenten. In een latere fase worden ook nieuwe functies mogelijk, zoals een self-service-module voor het personeel.

Na de zomer van 2013 wordt een volgende tevredenheidsenquête voor het personeel georganiseerd. Daarin worden de vorderingen ten opzichte van de vorige enquête gemeten.

Aanwerving

In 2012 heeft de P&V Groep 137 medewerkers aangeworven.

Om de zichtbaarheid van de P&V Groep op de arbeidsmarkt te vergroten werd in september 2012 een rekruteringscampagne opgestart. Tegelijk werd ook de jobsite van de P&V Groep vernieuwd. De nieuwe positionering van de P&V Groep als werkgever is gebouwd op een concept dat de waarden van de Groep en de verwachtingen van potentiële kandidaten reflecteert.

Sinds de lancering van onze nieuwe jobsite **www.eentoffejob.be** is het aantal bezoekers van onze online vacatures sterk toegenomen. In januari 2012 bedroeg het aantal bezoekers 843, in november 2012 waren dat er 1.899 en in maart 2013 zelfs 5.711.



Helpende Handen en de preventieacties op het vlak van gezondheid

In 2012 lanceerde de P&V Groep de actie **Helpende Handen**, waarbij verschillende van onze teams in samenwerking met de Stichting P&V een solidaire teambuilding organiseerden. 32 teams van in totaal 315 personeelsleden schreven zich in voor een activiteit in de periode september 2012 tot juni 2013.



De activiteiten waren heel gevarieerd: een sinterklaasfeest organiseren voor de kinderen in een asielcentrum, bejaarde mensen uit een verzorgingstehuis begeleiden op een uitstap of feestnamiddag, schadelijke planten wieden in een natuurgebied of de tuin van een weeshuis onderhouden. Deze actie ligt volledig in het verlengde van twee belangrijke waarden van coöperatieve bedrijven: wederzijdse hulp en solidariteit.

Wat **gezondheidspreventie** betreft, waren er twee nieuwe initiatieven in 2012:

- Organisatie van een jaarlijkse gezondheidsmiddag, waarbij telkens een gezondheidsthema centraal staat. In 2012 kwamen 150 medewerkers naar de infosessies over borstkanker.
- Er werd een systeem van medische check-ups uitgewerkt voor 50-plussers.



Bouwen aan een solidaire samenleving

Solidariteit is de basiswaarde in alle verzekeringsactiviteiten van de P&V Groep. Buiten het verzekeringsdomein is de Stichting P&V de motor van de solidaire initiatieven van de Groep. In al haar projecten strijdt de Stichting P&V tegen uitsluiting en zet ze aan tot actief burgerschap, vooral met betrekking tot jongeren. Naast de Stichting P&V steunt de P&V Groep nog een aantal andere projecten met een maatschappelijke meerwaarde.

Stichting P&V

De Stichting P&V is een stichting van openbaar nut die de maatschappelijke betrokkenheid van jongeren aanmoedigt en hen uitnodigt om mee te bouwen aan een solidaire samenleving. De acties van de Stichting P&V stellen de waarden van de sociale economie centraal: solidariteit, emancipatie, burgerschap en participatie.

Bij haar projecten kent de Stichting de jongeren een bijzonder actieve rol toe. Met de steun van experts geven ze zelf de projecten vorm, van begin tot einde. Dit samenwerken in groepen is voor veel jongeren een leerschool in actief en democratisch burgerschap.



De Stichting P&V is medeoprichter van de **Europese Pool van de Stichtingen van de Sociale Economie (PEFONDES)**, waarmee ze Europese projecten organiseert.

In oktober 2012 hield PEFONDES een bijeenkomst over sociale innovatie in het Comité van de Regio's van de Europese Unie in Brussel. Ruim 90 vertegenwoordigers van stichtingen, regio's en steden uit 17 Europese landen definieerden er hun visie op sociale innovatie. Ze debatteerden over de rol die publieke en private actoren kunnen spelen in het promoten van sociale innovatie en onderzochten mogelijke samenwerkingen tussen de stichtingen en de Europese Commissie.



STICHTING P&V

*emancipatie participatie
burgerschap solidariteit*





HOE ZIE IK MIJN WERELD IN 2030?



Hoe zie ik mijn wereld in 2030?

In 2012 werd het eindresultaat getoond van het nationale meerjarenproject Go2030.

Dat project peilde naar de toekomstvisies van jongeren tussen 16 en 26 jaar. Hun scenario's onder de noemer 'Hoe zie ik mijn wereld in 2030?' dienden als inspiratie voor twee artistieke producties.



In Luik realiseerden 300 jongeren en 12 kunstenaars de tentoonstelling **To Get Earth**, die liep van 14 tot 22 januari 2012. De vzw Les Ateliers d'Art Contemporain bracht professionele kunstenaars en studenten van Luikse scholen samen in dit project, dat als uitdaging had het verenigen van tegenstellingen. Kunstenaars en jongeren uit verschillende sociale milieus en met uiteenlopende artistieke keuzes en levensstijlen kwamen samen om zich op een creatieve en positieve manier te uiten.

Het Vlaamse luik van Go2030 liep onder de naam **FutureFormers** en werd begeleid door de vzw Eeland. Met de hulp van 6 professionele kunstenaars bouwden 5 groepen van in totaal 250 jongeren uit Genk, Beringen, Overpelt, Sint-Truiden en Hasselt aan een collectief, mobiel kunstwerk dat het toekomstbeeld van onze jongeren op de samenleving weergaf. Op 5 mei 2012 vond het gezamenlijke toonmoment en het slotspektakel plaats in Hasselt.

Integratie van jonge laaggeschoolden en werklozen

Het nieuwe Europese meerjarenproject van de Stichting P&V gaat over de integratie van jongeren die uitgesloten zijn door vroegtijdig schoolverlaten en werkloosheid.

Gebrek aan competenties, diploma's en werk zijn belangrijke oorzaken van uitsluiting. Vroegtijdig schoolverlaten en een te lage scholing leiden meestal tot onvaste banen, (langdurige) werkloosheid en steeds langer wordende overgangsperiodes van onderwijs naar werk. Dit vormt een groot maatschappelijk probleem in Europa en in België, in het bijzonder in bepaalde regio's, in de grote steden en bij sommige minderheidsgroepen.

De volgende jaren wil de Stichting P&V intensief werken rond deze problematiek. In het voorjaar van 2012 deed de Stichting een oproep aan een duizendtal onderzoekers in België en Europa om wetenschappelijke artikels in te dienen over de oorzaken, gevolgen en mogelijke oplossingen van vroegtijdig schoolverlaten en jeugdwerkloosheid. Dat leverde een veertigtal artikels op die in twee evaluatierondes werden beoordeeld. De negen weerhouden artikels werden gebundeld in het boek *Early School Leaving & Youth Unemployment*, dat is uitgegeven bij Lannoo Campus en Amsterdam University Press.



Op 7 en 8 maart 2013 debatteerden de negen auteurs in het Europees Parlement en de Halles des Tanneurs in Brussel met wetenschappers, politici, beleidsmedewerkers, mensen uit de praktijk en het publiek. Ze bespraken mogelijke oplossingen en reflecteerden over het soort projecten en beleid dat moet worden ontwikkeld. Op basis van de conclusies tijdens deze tweedaagse schrijft een werkgroep de criteria voor de projectoproep en de beleidslijnen uit. In een tweede fase van het project zal de Stichting P&V de meest adequaat of efficiënt geachte acties op touw zetten en/of ondersteunen.





Burgerschapsprijs

In november 2012 reikte de Stichting P&V voor de achtste keer de Burgerschapsprijs uit. De Burgerschapsprijs belooft personen of initiatieven die op voorbeeldige wijze vorm geven aan de doelstellingen van de Stichting: ijveren voor een samenleving van actieve en geëngageerde burgers die opkomen voor het welzijn en het geluk van anderen en die meewerken aan een meer solidaire en respectvolle samenleving voor iedereen.

De Stichting P&V vraagt elk jaar aan een panel van personen met verschillende achtergrond (media, politiek, economie, cultuur, sociaal werk, wetenschap) om kandidaten voor te dragen. Ook de personeelsleden van de P&V Groep kunnen namen indienen. Uit de kandidaten die minstens twee keer worden voorgedragen, kiest een vierendertigkoppige jury de laureaat.

In 2012 ging de prijs naar **Izzeldin Abuelaish**. Izzeldin Abuelaish werd in 1955 geboren in het vluchtelingenkamp Jabalia in de Gazastrook. Ondanks zijn harde jeugd in Gaza haalde hij goede schoolresultaten en dankzij een beurs kon hij geneeskunde studeren in Egypte. Hij specialiseerde zich in gynaecologie en verloskunde en trad als eerste Palestijnse arts toe tot de staf van een Israëlisch ziekenhuis. Op 16 januari 2009 werd tijdens een operatie van het Israëlische leger zijn huis in Gaza beschoten. Drie van zijn dochters en hun nichtje kwamen om.

Ondanks deze tragedie verzonk Izzeldin Abuelaish niet in haatgevoelens, maar nam hij zich voor om te blijven vechten voor de waarden waarin zijn dochters geloofden: hoop, vrede en onderwijs. Dat doet hij via zijn stichting Daughters For Life, die meisjes uit het Midden-Oosten de kans geeft om te studeren in Canada, de Verenigde Staten of Europa. Abuelaish is ervan overtuigd dat goed opgeleide meisjes en vrouwen het vredesproces in het Midden-Oosten gunstig kunnen beïnvloeden.

Izzeldin Abuelaish tekende zijn verhaal op in het boek **I Shall Not Hate** (in het Nederlands vertaald als: **Bruggen, geen muren**) Hij woont met zijn gezin in Canada, waar hij werkt als hoogleraar aan de universiteit van Toronto.

2012
Izzeldin
Abuelaish



Vorige laureaten van de Burgerschapsprijs

- 2011** **Stéphane Hessel**
(voormalig diplomaat en auteur van 'Neem het niet!')
- 2010** **Jacqueline Rousseau**
(oprichter van opleidingsorganisatie voor gedetineerden ADEPPI)
Guido Verschueren
(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)

Solidaire projecten in binnen- en buitenland

Naast de Stichting P&V verleent de P&V Groep ook steun aan andere organisaties die werken aan een solidaire samenleving, zowel internationaal als in België.



Sociale economie

De P&V Groep is op verschillende manieren aanwezig in een aantal sociale-economiebedrijven die als doelstelling hebben om laaggeschoolde werknemers aan een volwaardige job te helpen.

Zo investeert de Groep in **Trividend**, het Vlaams participatiefonds dat risicokapitaal verleent aan bedrijven van de sociale economie, en in **Carolidaire**, een Waals fonds dat de oprichting en werking ondersteunt van ondernemingen met een sociaal doel.

Een ander voorbeeld is het sociale interimbureau **Exaris**, dat de P&V Groep heeft opgericht met Actiris (de Brusselse gewestelijke dienst voor arbeidsbemiddeling) en Daoust Interim. Dit uitzendkantoor helpt Brusselse, laaggeschoolde, werkzoekende jongeren aan een plaats op de arbeidsmarkt, door uitzendwerk als springplank te gebruiken naar een vaste betrekking. In Antwerpen ondersteunt de P&V Groep via het prefinancieringsfonds De Schoring de werking van **Levanto**, een opleidings- en tewerkstellingsorganisatie voor mensen met minder kansen op de arbeidsmarkt.

Internationale solidariteit

Via de ngo's FOS en Solsoc bouwt de P&V Groep mee aan een betere toekomst voor arme bevolkingsgemeenschappen in Midden-Amerika, onder andere door het actief ondersteunen van lokale coöperaties.

FOS zet zich in voor een kwaliteitsvolle gezondheidszorg. In Honduras, Nicaragua, Peru en El Salvador steunt de P&V Groep de oprichting van kleine mutualiteitssystemen en gemeenschapsapotheken die betaalbare medicijnen aanbieden. Ook participatieve organisaties die opkomen voor inspraak van de bevolking in het gezondheidsbeleid van de overheid kunnen via FOS op de steun van de P&V Groep rekenen.



Solsoc is actief in Nicaragua rond het thema voedselsoevereiniteit. Solsoc helpt arme Nicaraguaanse landbouwers om zoveel mogelijk zelf te voorzien in de voedselbehoeften van hun gemeenschap en stimuleert hen om te produceren op een manier die hen minder afhankelijk maakt van externe partijen zoals buitenlandse multinationals uit de voedingsindustrie. Solsoc bouwt daarvoor een netwerk uit van landbouwcoöperaties die onderling samenwerken en ervaringen uitwisselen.



Verantwoord omgaan met het milieu



Duurzame mobiliteit

Op het vlak van mobiliteit en woon-werkverkeer introduceerde de P&V Groep verschillende maatregelen om een zo groot mogelijke duurzaamheid na te streven.

Het gebruik van de fiets wordt op meerdere manieren gestimuleerd. Zo krijgen medewerkers hun abonnement op de fietsdeelsystemen Villo (Brussel) en Velo (Antwerpen) integraal terugbetaald.



In Antwerpen namen 84 medewerkers deel aan de jaarlijkse **Fietsdag voor Werknemers**. In Brussel deden enkele medewerkers mee met de **Bike Experience**. Daarbij krijgen mensen die met de fiets willen komen werken in Brussel drie dagen gratis coaching door een ervaren fietser om op een veilige manier door de hoofdstad te fietsen.

Zowel in Brussel als in Antwerpen werden fietsen ter beschikking gesteld van het personeel voor korte verplaatsingen.

In Antwerpen werden de fietsenstallingen en de kleedkamers en douches voor de fietsers volledig vernieuwd, in het kader van de renovatie van het gebouw.

Ook de professionele verplaatsingen tijdens de dag proberen we duurzamer te maken, onder andere door een intensieve promotie van de trein. Zo stelde de P&V Groep vorig jaar 1.586 treintickets ter beschikking aan personeelsleden voor verplaatsingen tussen onze bedrijfsgebouwen in Brussel en Antwerpen.

De P&V Groep probeert haar ecologische voetafdruk zoveel mogelijk te beperken.

De acties die we ondernemen situeren zich vooral in de volgende domeinen: het woon-werkverkeer, de gebouwen, het energieverbruik, de aankoop van kantoomateriaal en consumptiegoederen en de beperking en sortering van het afval.

De P&V Groep werd in 2012 samen met 9 andere bedrijven door Brussel Mobiliteit opnieuw geselecteerd voor deelname aan de **Week van de vervoering**. Doel van deze week is sensibilisering voor duurzame mobiliteit. 213 medewerkers maakten zo kennis met een duurzame vervoerwijze om naar het werk te komen. Onder de deelnemers werden 84 prijzen verdeeld, voor een totaalbedrag van 2.500 euro. Dit bedrag kwam overeen met het prijzengeld dat de P&V Groep ontving voor haar vorige deelname, waarbij ze werd beloond met de prijs van 'meest dynamisch bedrijf inzake verantwoorde mobiliteit'.

Het **project telewerk** werd uitgebreid. In 2012 was 5,2% van de medewerkers hierbij betrokken.

Er werden eveneens verschillende maatregelen genomen om het **carpoolen** te faciliteren tussen medewerkers. Zo werd een juridisch kader gecreëerd waardoor carpoolers van de fiscale voordelen kunnen genieten. Daarnaast zijn carpoolers verzekerd van een parkeerplaats in het gebouw.



Duurzaam bouwen

In 2012 werd de grondige renovatie van de zetel in Antwerpen (Desguinlei 92) afgerond. Het BREEAM-certificaat 'Very Good' werd toegekend voor de designfase. BREEAM is een internationale methode om de milieuprestaties van een gebouw tijdens zijn volledige levenscyclus te meten.

In december 2012 heeft het voltallige personeel opnieuw zijn intrek genomen in het gerenoveerde gebouw.

breeam

Duurzaam consumeren

Ook op het vlak van consumptie probeert de P&V Groep haar ecologische voetafdruk constant te verlagen. Een verzekeringsgroep gebruikt en produceert weliswaar geen zware industriële materialen maar kan wel op verschillende vlakken duurzame keuzes maken. De P&V Groep maakt deze keuzes dan ook, met name wat betreft:

- aankoop en beheer van kantoomateriaal (papier, IT-infrastructuur, ...)
- aankoop en beheer van de autovloot
- aankoop van voeding en dranken voor het bedrijfsrestaurant en de automaten
- gebruik van schoonmaakproducten
- energie- en waterverbruik
- afvalbeheer

In 2013 zullen we inspanningen blijven doen om onze ecologische voetafdruk verder te verminderen.

Het energieverbruik en de CO₂-emissie zijn globaal gezien sinds 2006 in dalende lijn maar stabiliseren zich. Om verdere verbeteringen te realiseren zijn nieuwe investeringen nodig (technische installaties, isolatie, ...).

Enkele voorbeelden van concrete maatregelen in 2012:

- De PC-schermen werden vervangen door schermen met een veel lager energieverbruik.
- De dienst expeditie heeft CO₂-neutrale enveloppen in gebruik genomen.
- Het bedrijfsrestaurant is gestart met de sortering van bio-afbreekbaar afval.
- In Brussel werden maatregelen genomen om het waterverbruik te verminderen.
- In het kader van Euresa, een Europees Economisch Samenwerkingsverband tussen diverse coöperatieve en onderlinge verzekeringsmaatschappijen, waarvan de P&V Groep deel uitmaakt, werd een gemeenschappelijk online platform ontwikkeld voor Klimaatsoevereiniteit.

Ons duurzaam engagement in cijfers

Economische indicatoren		2009	2010	2011	2012
Klachten	Totaal aantal klachten van klanten	725	727	725	986 (1)
	Aantal klachten gericht aan de Ombudsman van de Verzekeringen voor een van onze maatschappijen	138	153	123	119
	Terechte klachten (in %)	40	33	33	35
Sociale indicatoren		2009	2010	2011	2012
Personeel	Aantal medewerkers (headcount)	1.675	1.608	1.684	1.711
	Aantal voltijdse equivalenten (VTE)	1.493	1.408	1.467	1.526
	Aanwervingen - interne mutaties niet inbegrepen	43	17	105	137
	Gemiddelde leeftijd	45,1	45,7	45,9	45,9
	Gemiddelde anciënniteit (in jaren)	18,5	19,6	19,2	18,8
	Uitgaven voor vorming (in % van de loonmassa)	NA	0,24	0,41	0,72
	Gemiddeld aantal uren opleiding per medewerker	NA	9,1	10,9	15,4
	Medewerkers die een arbeidsongeval hadden met arbeidsongeschiktheid (in %)	NA	NA	0,65	0,58
	Deeltijdse medewerkers (in %)	31,1	33,2	29	29,1
	Medewerkers die aan telewerk doen (in %)	NA	NA	1,6	5,2
Medewerkers die antwoordden op de tevredenheidsenquête (in %)	NA	NA	66,9	NA	
Diversiteit	Vrouwen (in %)	50,2	50,8	49,6	50,2
	Mannen (in %)	49,8	49,2	50,4	49,7
	Vrouwen in kaderfuncties (in %)	NA	NA	27,8	29,7
Interne sensibilisering Duurzame Ontwikkeling	Aantal artikels over Duurzame Ontwikkeling op het intranet	17	32	23	12

(1) Er is een groot verschil met het voorgaande jaar omdat sinds 2012 ook de eerstelijnsklachten worden geregistreerd.

Cijfers voor P&V Verzekeringen (zonder P&V Luxemburg), P&V Gemeenschappelijke Kas, VIVIUM en Actel.

Milieu-indicatoren		2009	2010	2011	2012
Energie- en waterverbruik	Elektriciteitsverbruik (in kWh)	4.990.252	4.517.799	5.454.108	4.816.753
	Gasverbruik (in kWh)	3.066.426	3.653.938	3.091.338	3.673.700
	Waterverbruik (in m ³)	13.455	16.306	14.705	13.335
Wagenpark	Aantal voertuigen	321	318	321	323
	Gemiddelde CO ₂ -uitstoot van het wagenpark	161	144	142	140
	Totaal brandstofverbruik (in liter)	793.698	690.048	675.730	674.791
CO ₂ -balans	Elektriciteitsverbruik (equivalent in ton CO ₂)	1.401	1.269	1.532	1.412
	Gasverbruik (equivalent in ton CO ₂)	712	848	717	853
	Brandstofverbruik (equivalent in ton CO ₂)	2.335	2.030	1.988	1.986
	Vliegereizen (equivalent in ton CO ₂)	3.309	2.767	1.782	2.662
	Overige verbruiksgoederen (equivalent in ton CO ₂)	6.215	5.749	5.207	5.342
	Totaal equivalent in ton CO₂	13.973	12.663	11.226	12.255
	Totaal equivalent in ton CO₂ per VTE	9,18	8,77	7,56	8,06
Papierverbruik	Aankoop papier (in ton)	NA	143,14	132,24	160,9 (1)
	Aankoop FSC-papier (in %)	100	100	100	100
Consumptie van duurzame producten	Fairtrade koffie (in %)	0	0	100	100
Afval	Papier (in ton)	NA	NA	51,47	96,37 (2)
	Chemische producten (in ton)	NA	NA	0,927	0,103 (3)
	Batterijen (in ton)	NA	NA	0,072	0,012
	Voedingsafval (in liter)	NA	NA	9.240	48.160 (4)
	Glas (in liter)	NA	NA	6.720	8.400 (5)
	Restafval (in ton)	NA	NA	129,47	84,11

Cijfers voor P&V Verzekeringen (zonder P&V Luxemburg), P&V Gemeenschappelijke Kas, VIVIUM en Actel.

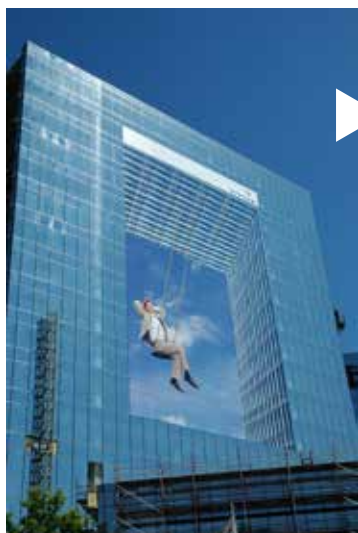
- (1) Het grote verschil met het voorgaande jaar is te verklaren door een dubbele bestelling (eenmaal in het begin en eenmaal op het einde van 2012). Bovendien wordt een hele reeks drukwerk dat voordien werd uitbesteed nu in de eigen drukkerij gedrukt.
- (2)-(4)-(5) Er is een groot verschil met het voorgaande jaar omdat er sinds 2012 voor het eerst volledige statistieken zijn voor Antwerpen en Brussel zijn.
- (3) Dit afval is het gevolg van het gebruik van een offsetdrukkers. Eind 2013 wordt deze pers uit gebruik genomen.

Milieu-indicatoren		2009	2010	2011	2012
Mobiliteit	Aantal deelnemers Fietsdag voor Werknemers in Antwerpen	NA	74	78	84
	Aantal treintickets voor professionele verplaatsingen	NA	1.450	1.426	1.586
	Deelname aan de dag 'Naar het werk zonder auto' (in 2012 'week zonder auto') in Brussel	neen	ja	ja	ja

Cijfers voor P&V Verzekeringen (zonder P&V Luxemburg), P&V Gemeenschappelijke Kas, VIVIUM en Actel.

10.000

Tegen 2020 wil de P&V Groep haar CO₂-uitstoot terugbrengen tot beneden 10.000 ton per jaar.
Dit betekent 6,55 ton CO₂ per VTE of een vermindering van 20% tegenover 2012.
Deze heldere doelstelling laat toe om onze acties en investeringen nog gericht te voeren.



Tijdens en na de renovatie van het gebouw KDH waren achtereenvolgens twee kunstwerken te zien op de vernieuwde glazen gevel. Het eerste werk was een creatie van **Vincent Pilaet**, de winnaar van een ontwerpwedstrijd die VIVIUM organiseerde in samenwerking met de Antwerpse kunsthogescholen Sint Lucas en Artesis. Met deze wedstrijd gaf VIVIUM aan een jonge kunstenaar een unieke kans om zijn werk een zomer lang te tonen op een oppervlakte van 600 vierkante meter: 80 studenten van verschillende kunstdisciplines deden mee aan de wedstrijd. Hun ontwerpen werden in de zomer van 2012 tentoongesteld in het VIVIUM-gebouw.

In november werd een nieuw tijdelijk kunstwerk aangebracht. Deze keer werd een oproep gedaan aan ervaren artiesten en werd er samengewerkt met het project Stadsfotograaf Antwerpen. De opdracht luidde identiek: het kunstwerk moest een interactie teweegbrengen met de omgeving en het gebouw presenteren als baken in de stad. Daarnaast moest het de merkwaarden van VIVIUM integreren: transparantie, flexibiliteit en stabiliteit. Het tweede werk was een creatie van freelance-fotograaf **Jasper Léonard** en vormde het symbolische startsein voor de retour van onze Antwerpse collega's naar de nieuwe KDH.



3. Onze activiteiten

Economische en sociale context

Wereldeconomie

Meer dan vijf jaar na het uitbreken van de financiële crisis in 2007 worstelt de wereldeconomie nog altijd met de gevolgen ervan. De groei van de bedrijvigheid is wereldwijd vertraagd van 3,9% in 2011 tot 3,2% in 2012. Het herstel dat in 2009 en 2010 na de grote recessie op gang kwam, verliep dus ook in 2012 nog aarzelend, al waren er aan het einde van het jaar aanwijzingen voor een kentering.

Net als tijdens vorige financiële crisissen is in de meeste geavanceerde economieën gebleken dat afrekenen met een periode van overmatige schuldopbouw een moeizaam proces is dat gepaard gaat met een vrij lange periode van trage economische groei. Dat verklaart deels de recessie in de eurozone en het Verenigd Koninkrijk en de zwakke groei in de Verenigde Staten (2,3%) en Japan (2%). Deze tanende groei bleef niet zonder gevolgen voor het groeitempo van de economie in de opkomende landen, zelfs al zit hun striktere beleid daar ook voor iets tussen (zo is de bbp-groei in China, die in 2011 nog op 9,3% uitkwam, tot 7,8% teruggevallen in 2012).

Eurozone

De wereldwijde financiële crisis en de diepe en algemene recessie van 2008-2009 brachten allerlei macro-economische wanverhoudingen in de eurozone aan het licht, zoals de onhoudbare toestand van de overheidsfinanciën, een overmatige toename van de private schuldenlast en het buitengewoon zwakke concurrentievermogen van sommige lidstaten. De crisis en de recessie legden ook zwakke plekken bloot in het institutionele kader van de Economische en Monetaire Unie (EMU).

Sinds het begin van de crisis zijn verscheidene maatregelen getroffen om deze constructiefouten van de EMU te corrigeren. Eerst ging het om specifieke en tijdelijke maatregelen, maar geleidelijk werden ze algemener en dienden ze om de governance en het institutionele kader van de EMU structureel te versterken. Daarnaast zijn de lidstaten begonnen met aanpassingen en structurele hervormingen, die hen moeten helpen hun fundamentals op termijn opnieuw solide te maken.

Vanuit het oogpunt van de economische actoren in het algemeen en van de spelers op de financiële markten in het bijzonder veroorzaakten de processen met het oog op een Europese institutionele herschikking en nationale structurele hervormingen opeenvolgende fasen van optimisme en vertwijfeling. De ontwikkelingen op de financiële markten bleven zich in 2012 afspeelen tegen deze achtergrond van onzekerheid, wat nog werd versterkt door de algemene verzwakking van de wereldeconomie: kalmte tijdens het eerste kwartaal door de beslissingen over het monetaire beleid en de institutionele hervormingen, spanningen in de lente en bij het begin van de zomer uit schrik voor het uiteenvallen van de eurozone en stabilisering vanaf eind juli dankzij de instrumenten die het Eurosysteem en de Europese Unie in stelling brachten.

Dit niet zo gunstige klimaat had uiteraard ook gevolgen voor de economische activiteit in de eurozone. 2012 ging veel beter van start, maar toch was de opleving helaas maar van korte duur. Vanaf het tweede kwartaal werd de bbp-groei opnieuw negatief, hoofdzakelijk door de inkrimping van de binnenlandse vraag en de vertraging van de buitenlandse handel. Over het hele jaar 2012 is het bbp met 0,4% gezakt, terwijl het in 2011 nog met 1,4% was gestegen. De landen die verzwakt zijn door ernstige macro-economische wanverhoudingen werden het zwaarst getroffen (Griekenland: -6%; Italië: -2,3%; Spanje: -1,4%), de landen die hieraan wisten te ontsnappen, hielden beter stand, hoewel ze toch wat terrein moesten prijsgeven. In Duitsland en Oostenrijk is de bbp-groei in 2012 opnieuw verzwakt, maar bleef hij wel positief (+0,8%). Frankrijk en Finland lieten een bijna-stagnatie optekenen, terwijl de bedrijvigheid in België en Nederland licht terugliep.

Elk van de bestanddelen van de binnenlandse vraag bleef in 2012 lusteloos. De overheidsconsumptie ging licht achteruit (-0,2%) als gevolg van de inspanningen om de begroting te saneren. De privéconsumptie is met 1% gedaald ten opzichte van 2011. Ook de investeringen van de ondernemingen lopen terug, terwijl hun voorraden tegelijkertijd slinken. Alleen de buitenlandse verhandeling van goederen en diensten bleef de groei aanzwengelen: de import is dan wel afgenomen als gevolg van de kwakkelende binnenlandse vraag; de export daarentegen, waarvan het groeitempo is omgeslagen in vergelijking met de voorbije twee jaar, bleef profiteren van het positieve effect van de waardedaling van de reële effectieve wisselkoers van de euro sinds 2011, waardoor hij 1,3 procentpunt kon bijdragen tot de groei.

De toestand van de arbeidsmarkt in de eurozone is in 2012 onophoudelijk verslechterd, omdat de markt scherper dan in het begin van de financiële crisis reageerde op de achteruitgang van de bedrijvigheid en de toename van de onzekerheid. De eerste jaren van de recessie kwam de correctie op de arbeidsmarkt vooral tot uiting in een daling van het aantal gewerkte uren per werknemer, terwijl de vertraging van de economische bedrijvigheid in 2012 en de sombere vooruitzichten op middellange termijn de ondernemingen ertoe aanzetten hun personeelsbestand terug te schroeven in plaats van opnieuw de arbeidsduur te verkorten. De werkgelegenheid is dan ook met 0,8% gekrompen ten opzichte van 2011, terwijl de werkloosheid verder is gestegen tot 11,7% in december, het hoogste peil sinds 1999. Ook hier waren er in 2012 nog altijd forse verschillen tussen de arbeidsmarkten in de landen van de eurozone.

België

Met een licht negatieve groei van 0,2% is de Belgische economie niet kunnen ontsnappen aan het haperende herstel van de wereldeconomie noch aan de crisis in het eurogebied. Zo is de activiteit in het eerste kwartaal toegenomen, met een bbp-groei van 0,2% ten opzichte van vorig kwartaal. Helaas bleek die opleving maar tijdelijk te zijn: in het tweede kwartaal is de bedrijvigheid gekrompen (-0,5%), in het derde kwartaal bleef ze stabiel maar in het vierde kwartaal daalde ze nogmaals met 0,1%.

In 2012 steeg de uitvoer van goederen en diensten met 0,7% (tegenover 5,5% in 2011) en de invoer steeg met 0,2% (tegenover 5,7% in 2011). De bijdrage van de netto-uitvoer van goederen en diensten tot de bbp-groei was positief ten belope van 0,5 procentpunt.

De futloze vraag en de sombere vooruitzichten dwongen de ondernemingen ertoe hun investeringen vanaf midden 2011 sterk te beperken. Zo zijn ze tijdens het verslagjaar gemiddeld met amper 0,4% toegenomen en dat positieve groeicijfer was vooral toe te schrijven aan het overloopeffect van de versnelling die in het begin van het jaar ervoor werd opgetekend. En ook de verslechtering van de economische omstandigheden heeft de operationele rentabiliteit van de ondernemingen zwaar aangetast.

De gezinsbestedingen, die de belangrijkste component vormen van de binnenlandse vraag, zijn in 2012 met 0,7% gedaald, terwijl ze in 2011 ook al maar heel lichtjes waren gestegen. Die positieve groei was echter te danken aan het overloopeffect van de sterke groei in 2010 en verholde zo de daling van de gezinsconsumptie die begin 2011 werd ingezet en in 2012 aanhield. Het reële beschikbare inkomen van de gezinnen dat in 2010 en 2011 was gedaald, is zo goed als stabiel gebleven, hoofdzakelijk dankzij de vermindering van de inflatie. En de gezinnen zijn weer een groter deel van hun inkomen beginnen te sparen. Samen met de stagnatie van het reële beschikbare inkomen woog de weliswaar beperkte stijging van de spaarquote op de consumptie. De investeringen in woningen daalden verder (met 2,9%) ten opzichte van het peil van het jaar ervoor.

De inflatie vertraagde tijdens het verslagjaar. Zo is de jaarlijkse stijging van de consumptie-index opnieuw gedaald van 3,5% in 2011 tot 2,6% in 2012. Dit gunstige verloop is vooral te danken aan de bescheidenere toename van de energieproducten, wat ruimschoots opwoog tegen de voortdurende stijging van de bewerkte voedingsmiddelen. De loonkosten zijn op hun beurt met gemiddeld 2,8% gestegen, dat is iets meer dan in 2011 (+2,7%).

De conjunctuurdaling in 2012 had een weerslag op het verloop van de binnenlandse werkgelegenheid. Er gingen naar schatting gemiddeld 16.600 banen verloren. Geen enkele sector bleef gespaard: in de industrie, de bouw en de verhandelbare diensten is het personeelsbestand met 18.000 eenheden gedaald ten opzichte van eind 2011; de openbare werkgelegenheid ging achteruit door de gedeeltelijke niet-vervanging van de natuurlijke uitstroom en het aantal banen in de gezondheidszorg en de dienstenchequesector dat de afgelopen jaren snel was gegroeid, is nu vertraagd. Er zijn alleen 3.200 zelfstandigen bijgekomen.

De geharmoniseerde werkloosheidsgraad komt in 2012 op 7,4% van de actieve bevolking, wat hoger is dan de 7,2% in 2011. Die toename trof alle leeftijdsgroepen en zowel werklozen van korte duur (die sinds minder dan zes maanden werkzoekend zijn) als langdurig werklozen.

De sanering van de overheidsfinanciën blijft een van de grootste politieke uitdagingen. Sinds 2009, toen het begrotingstekort was opgelopen tot 5,5% van het bbp, behoort België tot de landen met een overmatig overheidstekort. Om dat te verhelpen moest dat tekort in 2012 onder de drempel van 3% worden gebracht. Dankzij de inspanningen op alle bevoegdheidsniveaus en ondanks de teruglopende activiteit werd het overheidstekort teruggebracht tot 3% van het bbp, tegenover 3,7% in 2011 (zonder rekening te houden met de kapitaalinjectie ten voordele van Dexia). De Belgische overheidsschuld zou dan weer zijn toegenomen van 97,8% van het bbp in 2011 tot 99,6% in 2012.

De fiscale en parafiscale ontvangsten van de overheid zijn gestegen, van 43,5% naar 44,7% van het bbp, waarbij de totale ontvangsten op hun beurt oplopen van 49,4% naar 51% van het bbp. De primaire uitgaven blijven op een zeer hoog peil. Zonder de rentelast maakten ze 50,5% van het bbp uit in 2012. Gezuiverd van de invloed van de conjuncturele, eenmalige of budgettaire neutrale factoren en het effect van de indexering zijn die uitgaven in reële cijfers met 0,8% toegenomen. Dat stemt nagenoeg overeen met het trendmatige bbp-verloop. De rentelast is iets zwaarder geworden en maakt nu 3,4% van het bbp uit.

In 2013 zal de Belgische economie weer bijna niet groeien. De werkgelegenheid zal vermoedelijk stabiel blijven, terwijl de inflatie naar verwachting tot 1% zal afnemen. Op begrotingsgebied moeten de al geleverde zware inspanningen worden voortgezet om in 2015 tot een structureel evenwicht te komen.

België

In België liet de verzekeringsmarkt een stevige nominale incassogroei optekenen. De omzet van de sector voor 2012 wordt op iets meer dan 31,6 miljard euro geraamd, tegenover 29,2 miljard euro in 2011, wat neerkomt op een stijging van 8,4%.

De levensverzekeringen waren in 2011 teruggelopen, terwijl de nominale waarde van hun incasso dit jaar met 11,3% is toegenomen en nu op zowat 20,7 miljard euro uitkomt.

- In de belangrijkste markt, namelijk die van de individuele polissen met rendementsgarantie (tak 21 en 22) daalde het incasso met 5,1% tot 11,0 miljard euro.
- Het incasso van de producten waarvoor het beleggingsrisico bij de verzekeringnemer ligt (tak 23) is fors toegenomen en komt op 4,4 miljard euro, wat dubbel zo hoog is (+115%) als in 2011. Het incasso van deze tak komt aldus in de buurt van het peil in 2005, namelijk 6,0 miljard euro.
- De groepsverzekeringen waren in 2011 gedaald en lieten in 2012 een nominale groei van 7,5% optekenen.

Met een incasso van nagenoeg 11,0 miljard euro boekten de niet-levensverzekeringen in 2012 een nominale groei van 3,3%. Maar met een inflatie van 2,8% komt de reële incassogroei eigenlijk op +0,5% uit. Verloop in nominale cijfers:

- de autoverzekeringen blijven nog altijd de hoofdtek en zijn met 2,0% gestegen;
- het incasso van de brandverzekeringen is met 5,5% toegenomen;
- het incasso van de arbeidsongevallenverzekeringen was in 2011 gedaald, maar liet nu weer een groei van 5,1% optekenen;
- de ziekteverzekeringen zijn verder gegroeid (+1,6%), maar minder dan in 2011 (+ 3,9%).



Luxemburg

De verzekeringssector in Luxemburg werd in 2012 gekenmerkt door een herstel van de activiteit, met een incasso dat met 39,16% is gegroeid ten opzichte van 2011. De niet-levensverzekeringen zijn met haast 15% gestegen, terwijl de levensverzekeringen een sprong van 43% maakten.

Die opvering van 43% voor de levensverzekeringen valt te verklaren door:

- de toename van 24,36% voor het incasso op producten in rekeneenheden, wat het herstel van de beurzen weerspiegelt;
- de stijging van 84,09% voor de premies van levensverzekeringsproducten met gewaarborgd rendement. Dat bevestigt dat de verzekeringsproducten aantrekkelijk blijven omdat ze veiligheid koppelen aan een hoger rendement dan op andere spaarproducten.

De totale technische voorzieningen van de levensverzekeraars komen eind 2012 op 107,68 miljard euro uit, dat is een stijging van 17,12% in vergelijking met eind 2011. De resultaten van de levensverzekeraars bedragen 164,16 miljoen euro na belastingen, dus een stijging van 117,70% in vergelijking met het boekjaar ervoor.

De niet-levensverzekeringen stijgen met 14,73%. De Luxemburgse verzekeraars die actief zijn op de buitenlandse markt zien hun incasso sterk toenemen met 21,15%. Het incasso van de verzekeraars die voornamelijk of uitsluitend actief zijn op de Luxemburgse markt stijgt met 6,37%, wat hoger is dan de inflatie. Met een overschot na belastingen dat op 172,45 miljoen euro wordt geraamd, daalt het resultaat van de Luxemburgse niet-levensverzekeraars met 34,38% tegenover 2011. Maar dat laatste resultaat werd wel sterk beïnvloed door enkele niet-recurrente uitzonderlijke winsten.

Bron: Assuralia

Bron: AcA

Commerciële strategie: multidistributie en multi-access

In het coöperatieve businessmodel zijn de reële behoeften van de klanten het uitgangspunt. De klanten van de P&V Groep zijn zowel de verzekeringstussenpersonen die het advies verstrekken als de eindklanten die de verzekeringscontracten afsluiten. Een duidelijk en professioneel antwoord formuleren op hun behoeften is onze eerste prioriteit.

De samenleving is voortdurend in beweging. De behoeften en de communicatiegewoonten veranderen snel. Zowel in het professionele als het privéleven van mensen ontstaan nieuwe noden op het vlak van verzekeringen en de toegang tot informatie en diensten. Ook met die evoluties houden we rekening in onze commerciële strategie.

Onze merken en distributiekanaalen

De P&V Groep biedt haar verzekeringsoplossingen aan via verschillende merken en distributiekanaalen. Waar mogelijk wordt samenwerking tussen de kanalen bevorderd, met de bedoeling waarde te creëren voor klanten en tussenpersonen.



De producten en diensten van het merk **P&V** worden verstrekt via een netwerk van exclusieve P&V-agenten. Daarnaast bestaat er een partnership met ERGO voor de verkoop van schadeverzekeringen aan particulieren via het ERGO-agentennet.

De verzekeringsoplossingen van de merken **VIVIUM** en **Piette & Partners** worden aangeboden via onafhankelijke verzekeringsmakelaars.

Het aanbod van **Actel** wordt online en via callcenter gecommercialiseerd en ook via affinity (meestal partnerships met autoconstructeurs).

De dienst Institutionele Klanten benadert met een gespecialiseerd team van account managers rechtstreeks de klanten uit de publieke en non-profitsector. Deze dienst biedt oplossingen aan onder het label **P&V Groep**.

Arces ten slotte biedt uitsluitend rechtsbijstandverzekeringen aan. Om belangenconflicten te voorkomen, gebeurt het beheer van Arces volledig onafhankelijk van de andere maatschappijen in de P&V Groep. Om dezelfde reden oefenen de andere maatschappijen deze verzekeringstak niet uit. De producten van Arces worden verdeeld via alle bovengenoemde distributiekanaalen.

Iedere klant kan dus via het kanaal van zijn keuze beschikken over een breed gamma van producten en diensten.



Onze doelgroepen

De belangrijkste doelgroepen voor de P&V Groep zijn particulieren, zelfstandigen, kleine en middelgrote ondernemingen en institutionele klanten.

In 2012 heeft de P&V Groep inspanningen gedaan om zich sterker te profileren in het segment van de **kmo's**, nadat het productaanbod de voorbije jaren werd geharmoniseerd en ondergebracht op een nieuw IT-platform. Zo volgden de P&V-agenten gedurende zes dagen technische workshops en opleidingen Brand Bedrijven en Burgerlijke Aansprakelijkheid Bedrijven. De opleidingscyclus werd gevolgd door een prospectieactie bij 4000 zelfstandigen en kmo's. Daarnaast werden er op basis van werkgroepen met tussenpersonen verschillende verbeteringen doorgevoerd op het vlak van organisatie en service van onze bedrijfsverzekeringsdiensten. In 2013 wordt de opleidingscyclus voor agenten uitgebreid naar makelaars en werken we voort aan het optimaliseren van onze processen.

Daarnaast heeft de P&V Groep in 2012 sterk geïnvesteerd in het ontwikkelen van het segment **institutionele klanten**: gemeentebesturen, OCMW's, provincies, vakbonden, sociale-economiebedrijven ... De dienst Institutionele Klanten is vorig jaar uitgebouwd tot een volwaardig distributiekanaal binnen de P&V Groep. De dienst werd uitgebreid met nieuwe medewerkers en er werd een online toepassing in gebruik genomen waarmee klanten hun dossiers kunnen raadplegen en schades aangeven. Ook de marketinginspanningen in dit klantensegment werden gevoelig verhoogd.



Wie heeft 21 ogen meer kan pleet zien.
Wie is het?

3

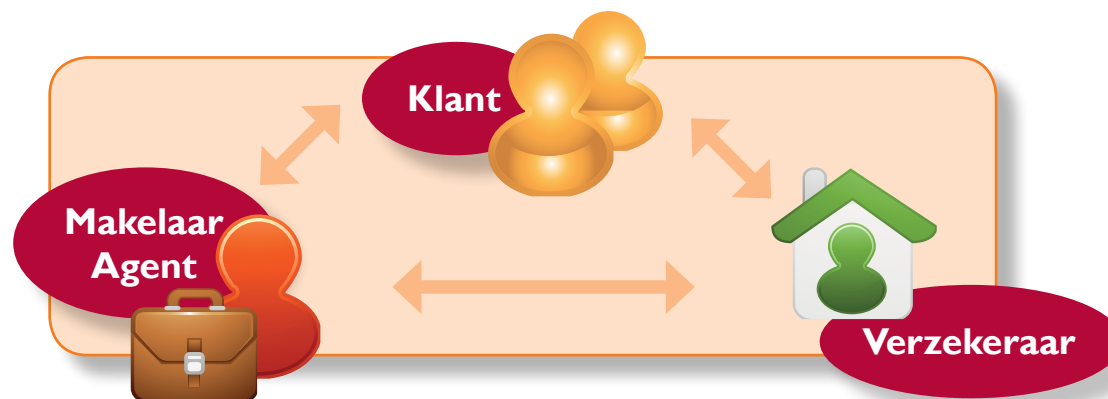
De toekomst: online waar kan, face-to-face waar nodig

Het gedrag en de verwachtingen van de klanten veranderen heel snel. De bestaande lineaire relatie tussen klant, tussenpersoon en verzekeringsmaatschappij evolueert naar een driehoeksrelatie met centraal daarin het door de klant gekozen distributiekanaal.

De zoektocht naar een verzekeringsoplossing begint voor veel consumenten vandaag al op het internet. De meerderheid van de particuliere klanten informeert zich eerst online over een verzekering alvorens een distributiekanaal te kiezen. De informatie die ze op het net vinden, willen ze doorgaans aanvullen met face-to-face advies op het moment dat ze daar nood aan hebben. Eenmaal het contract gesloten, willen ze op elk moment hun contract of schadedossier kunnen raadplegen. Ze willen 's avonds na hun werk hun zaken nog kunnen regelen, thuis of onderweg, en ze zijn bereid een aantal administratieve zaken, zoals een adresverandering, zelf via het internet door te geven. Toch willen ze op andere momenten wel het advies van een specialist, zodat ze zeker zijn dat ze de juiste keuzes maken, bijvoorbeeld als ze van plan zijn om van waarborg te veranderen.

De P&V Groep heeft zowel deze face-to-face als deze online benadering in huis en wil die de volgende jaren optimaal combineren in het voordeel van de klant en de tussenpersoon.

Intussen spelen al veel makelaars in op deze evolutie. Vandaag hebben ruim 600 makelaars via het Internet Broker Project een klantenzone opgericht op het internet waar ze contractinformatie ter beschikking stellen van hun klanten. De P&V Groep wil de makelaars en agenten helpen in deze nieuwe manier van omgaan met hun klanten. Al onze initiatieven op dit vlak zullen ontwikkeld worden in nauwe dialoog en samenwerking met de makelaars en agenten.



4. Onze organisatie

*Naast de naleving van de strikt reglementaire eisen, vertaalt de corporate governance de wil van de P&V Groep om haar historische waarden toe te passen. Er wordt eveneens gestreefd naar een **klimaat van transparantie en vertrouwen** ten opzichte van haar partners, vennoten, aandeelhouders, medewerkers en klanten*

De corporate governance-principes van de P&V Groep zijn in een charter opgenomen, dat op geregelde tijdstippen door de Raad van Bestuur wordt geëvalueerd. Dit charter omschrijft de beleidsstructuur van de P&V Groep, bepaalt de modaliteiten van de samenstelling en werking van de bestuursorganen en legt de regels van verdeling van de bevoegdheden en verantwoordelijkheden vast.

De interne governance van de P&V Groep werd in de loop van het boekjaar 2012 herzien in functie van de nieuwe rol van moedermaatschappij PSH ten gevolge van haar inschrijving door de NBB in april 2012 op de lijst van de verzekeringsholdings.

Voortaan worden de strategieën en het algemene beleid van de hele Groep voor wat betreft de deelname van de P&V Groep aan de sociale economie en haar maatschappelijke verantwoordelijkheid bepaald op het niveau van PSH.

De operationele strategieën en het operationele «Verzekeringsbeleid» van de P&V Groep wordt daarentegen bepaald op het niveau van P&V Verzekeringen.



In overeenstemming met de principes van de CBFA (lees: NBB)-circulaire betreffende het deugdelijk bestuur van de financiële instellingen, heeft de P&V Groep een beleidsstructuur uitgewerkt die de scheiding bekrachtigt tussen:

- De **directiefunctie**, waarvan de verantwoordelijkheid bij het Directiecomité berust.
- De **functie van algemeen beleid**, waarvan de verantwoordelijkheid bij de Raad van Bestuur berust, die is samengesteld uit de uitvoerende bestuurders (= leden van het Directiecomité) en de niet-uitvoerende bestuurders (= bestuurders die de referentieaandeelhouders en partners van de P&V Groep vertegenwoordigen, en de onafhankelijke bestuurders).
- De **toezichtfunctie**, waarvan de verantwoordelijkheid bij de Raad van Bestuur berust, die uitsluitend uit de niet-uitvoerende bestuurders is samengesteld.

Er zijn een aantal gespecialiseerde comités van de Raad van Bestuur opgericht:

- Het **Audit- en Risicocomité** (zo genoemd sinds september 2011): bestaat hoofdzakelijk uit de onafhankelijke bestuurders, die voldoen aan de voorwaarden bepaald in het artikel 526ter van het Wetboek van Vennootschappen, en heeft tot taak de Raad van Bestuur in zijn toezichtsoverdracht bij te staan.

De leden van het Audit- en Risicocomité, die in het bezit zijn van universitaire diploma's in economische of wiskundige richting en over een aantoonbare ervaring in bedrijfsbeheer beschikken, hebben de vereiste competenties op het vlak van boekhouding en audit die zijn vastgesteld door het artikel 96, 9° van het Wetboek van Vennootschappen.

- Het **Remuneratiecomité**: bestaat uit de Voorzitter van de Raad van Bestuur en twee onafhankelijke bestuurders. Dit comité heeft tot taak de Raad van Bestuur bij te staan in de bepaling en uitvoering van het remuneratiebeleid.

De leden van het Remuneratiecomité beschikken eveneens over de nodige ervaring en knowhow voor de uitoefening van hun functie.

De toegepaste principes met betrekking tot het remuneratiebeleid van de uitvoerende en niet-uitvoerende bestuurders van de P&V Groep zijn conform de aanbevelingen van de CBFA (lees: NBB)-circulaire inzake behoorlijk beloningsbeleid in de financiële instellingen.

- De beloning van de bestuurders wordt vastgelegd door de Raad van Bestuur, op advies van het Remuneratiecomité.
- De beloning van de niet-uitvoerende bestuurders (met inbegrip van de onafhankelijke bestuurders) bestaat uit een vaste vergoeding en uit presentiegeld voor elke vergadering van de Raad van Bestuur waaraan ze hebben deelgenomen. De leden van de gespecialiseerde comités genieten een vaste vergoeding en bijkomend presentiegeld waarvan het bedrag varieert in functie van het comité waartoe ze behoren. Het bedrag van het presentiegeld en van de vaste bezoldiging kan worden aangepast in functie van de marktevolutie en de evolutie van de verantwoordelijkheden. Het is niet gekoppeld aan de resultaten van de onderneming.

- De beloning van de uitvoerende bestuurders steunt op de collegialiteit en kadert in een gezond en efficiënt risicobeleid. Ze bestaat uit:
 - een vaste beloning die wordt bepaald op basis van het peil dat op de markt van toepassing is. Het bedrag van die beloning is identiek voor alle leden van het Directiecomité, met uitzondering van de Voorzitter, die in die hoedanigheid een hogere beloning ontvangt;
 - een variabele beloning die wordt bepaald op basis van een a posteriori evaluatie, die wordt uitgevoerd op grond van de situatie van de onderneming en de kwaliteit van het bestuur. De variabele beloning bedraagt maximum 25% van de vaste beloning.
- Gezien de interne governanceregels, die voorschrijven dat dezelfde personen zetelen in de beleidsorganen van de verzekeringsmaatschappijen van de P&V Groep, wordt het bedrag van de beloning van de bestuurders globaal berekend voor het geheel van de mandaten die ze in de P&V Groep of als vertegenwoordiger van de P&V Groep uitoefenen, en wordt het tussen de betrokken maatschappijen volgens objectieve verdeelsleutels opgesplitst.
- Het **Benoemingscomité**: bestaat uit de voorzitters van de Raad van Bestuur en van het Directiecomité en in meerderheid uit de bestuurders die de referentieaandeelhouders van de P&V Groep vertegenwoordigen. Dit comité heeft tot taak de Raad van Bestuur bij te staan in de bepaling en uitvoering van het benoemingsbeleid betreffende de uitvoerende en de niet-uitvoerende bestuurders.

Zoals de leden van de overige gespecialiseerde comités beschikken de leden van het benoemingscomité over de nodige ervaring en knowhow voor de uitoefening van hun functie.



Raad van Bestuur

Niet-uitvoerende bestuurders

- Jean-Pascal LABILLE, Voorzitter
- Paul CALLEWAERT
- Alain CLAUWAERT
- DAB Management BVBA*, vertegenwoordigd door Dirk BOOGMANS
- Armel DUMORTIER*
- Jean-François HOFFELT
- Herwig JORISSEN
- Jean-Paul PHILIPPOT*
- Jean-Marie REINHARD
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY

Uitvoerende bestuurders

- Marc BEAUJEAN
- Francis COLARIS
- Patrick DE BAETS
- Martine MAGNEE
- Hilde VERNAILLEN
- Martin WILLEMS

Audit- en Risicocomité

- DAB Management BVBA*, Voorzitter, vertegenwoordigd door Dirk BOOGMANS
- Armel DUMORTIER*
- Jean-Paul PHILIPPOT*
- Jean-Marie REINHARD
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY

Remuneratiecomité

- Jean-Pascal LABILLE, Voorzitter
- Jean-Marie REINHARD
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY

Benoemingscomité

- Jean-Pascal LABILLE, Voorzitter
- Paul CALLEWAERT
- Alain CLAUWAERT
- Herwig JORISSEN
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY
- Hilde VERNAILLEN

Directiecomité

- Hilde VERNAILLEN, Voorzitter
- Marc BEAUJEAN, Directie Resources & Change
- Francis COLARIS, Directie Verzekeringen
- Patrick DE BAETS, Commerciële Directie
- Martine MAGNEE, Financiële Directie
- Martin WILLEMS, Algemeen Secretaris

Algemeen gevolmachtigde P&V Luxemburg

- Jean-Pierre QUAIRIERE

Commissarissen

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren, vertegenwoordigd door Peter TELDERS

* Onafhankelijke bestuurders

Raad van Bestuur

Niet-uitvoerende bestuurders

- Jean-Pascal LABILLE, Voorzitter
- Paul CALLEWAERT
- Alain CLAUWAERT
- DAB Management BVBA*, vertegenwoordigd door Dirk BOOGMANS
- Armel DUMORTIER*
- GEFORMEX BVBA*, vertegenwoordigd door Max HOOGSTOEL
- Jean-François HOFFELT
- Herwig JORISSEN
- MACIF, vertegenwoordigd door François COULIOU
- MAIF, vertegenwoordigd door Dominique THYS
- Jean-Paul PHILIPPOT*
- Jean-Marie REINHARD*
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY
- UGF Assicurazioni, vertegenwoordigd door Roberto GIAY
- Unipol Gruppo Finanziario, vertegenwoordigd door Gian Luca SANTI

Uitvoerende bestuurders

- Marc BEAUJEAN
- Francis COLARIS
- Patrick DE BAETS
- Martine MAGNEE
- Hilde VERNAILLEN
- Martin WILLEMS

* Onafhankelijke bestuurders

Audit- en Risicocomité

- DAB Management BVBA*, Voorzitter, vertegenwoordigd door Dirk BOOGMANS
- Armel DUMORTIER*
- GEFORMEX BVBA*, vertegenwoordigd door Max HOOGSTOEL
- Jean-Paul PHILIPPOT*
- Jean-Marie REINHARD*
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY

Remuneratiecomité

- Jean-Pascal LABILLE, Voorzitter
- Jean-Marie REINHARD*
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY

Benoemingscomité

- Jean-Pascal LABILLE, Voorzitter
- Paul CALLEWAERT
- Alain CLAUWAERT
- Herwig JORISSEN
- TM Consulting BVBA*, vertegenwoordigd door Tony MARY
- Hilde VERNAILLEN

Directiecomité

- Hilde VERNAILLEN, Voorzitter
- Marc BEAUJEAN, Directie Resources & Change
- Francis COLARIS, Directie Verzekeringen
- Patrick DE BAETS, Commerciële Directie
- Martine MAGNEE, Financiële Directie
- Martin WILLEMS, Algemeen Secretaris

Commissarissen

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren, vertegenwoordigd door Peter TELDERS

Het Directiecomité van P&V cvba, P&V Gemeenschappelijke Kas, VIVIUM en Actel



Hilde vernailen
Voorzitter



Marc Beaujean
Directie Resources & Change



Francis Colaris
Directie Verzekeringen



Patrick De Baets
Commerciële Directie



Martine Magnée
Financiële Directie



Martin Willems
Algemeen Seretaris



Effectieve directie

- Guy PIETTE, Afgevaardigd bestuurder
- Roland BARBIER, Directeur-generaal

Raad van Bestuur

Niet-uitvoerende bestuurders

- Francis COLARIS, Voorzitter
- Martine MAGNEE
- Martin WILLEMS

Uitvoerende bestuurders

- Roland BARBIER
- Guy PIETTE

Commissarissen

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren, vertegenwoordigd door Peter TELDERS



Effectieve directie Piette & Partners
v.l.n.r.: Guy Piette en Roland Barbier



Effectieve directie

- Thierry RONVAUX, Afgevaardigd bestuurder
- Dominique BOMBOIRE
- Marc VANDERSCHUEREN

Raad van Bestuur

Niet-uitvoerende bestuurders

- Francis COLARIS, Voorzitter
- JIPECO BVBA, vertegenwoordigd door Jean-Pierre BALAND
- Martin WILLEMS

Uitvoerende bestuurders

- Marc VANDERSCHUEREN
- Thierry RONVAUX

Commissarissen

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren, vertegenwoordigd door Peter TELDERS



Effectieve directie Arces
v.l.n.r.: Thierry Ronvaux, Dominique Bomboire en Marc Vanderschueren

De Raad van Gebruikers is een adviesorgaan voor de Raad van Bestuur. Het is een forum waar samen met de coöperatoren overlegd wordt over het maatschappelijk verantwoord ondernemerschap van de P&V Groep.

De rol van de Raad van Gebruikers is onderzoek te voeren en advies te verstrekken over de manier waarop de P&V Groep maatschappelijke verantwoordelijkheid en duurzaamheid kan integreren in haar beroep van verzekeraar, in haar producten, in haar dienstverlening en in haar relatie met haar medewerkers. In de Raad wordt gedebatteerd over brede maatschappelijke onderwerpen die een invloed kunnen hebben op de activiteiten en de werking van de P&V Groep.

Advies

De Raad van Gebruikers neemt geen operationele beslissingen, maar is ook geen louter filosofische denktank. De Raad formuleert concrete voorstellen en adviezen die de leden van de Raad van Bestuur helpen om het maatschappelijk verantwoord beleid van de P&V Groep vorm te geven. Dat beleid heeft zowel een externe als een interne dimensie. Extern betreft het vooral de producten, diensten en klantenrelaties, met bijzondere aandacht voor de invloed van maatschappelijke evoluties op verzekeringsnoden en de solidariteit met groepen die uitgesloten dreigen te raken. Intern gaat het om een personeelsbeleid gericht op individuele ontwikkeling van medewerkers en diversiteit, een consequent milieubeleid enz.

Coöperatieve identiteit

Tijdens het Internationaal Jaar van de Coöperaties in 2012 heeft de Raad van Gebruikers een aantal debatten gevoerd over de coöperatieve identiteit van de P&V Groep en de manier waarop die tot uiting komt in de relatie met haar stakeholders.

Een van de conclusies luidde dat de P&V Groep nog duidelijker haar coöperatieve identiteit moet uitdrukken en versterken. Ze moet dit doen via concrete acties die haar solidaire waarden bevestigen. Met het oog daarop deed de Raad van Gebruikers in 2012 een aantal voorstellen die een verdere analyse vragen.

Belangrijke aandachtspunten in deze voorstellen zijn het nauwer betrekken van klanten bij de coöperatie, een intensievere dialoog en samenwerking tussen de coöperateurs rond maatschappelijke uitdagingen, aandacht voor het economisch rendabel verzekeren van achtergestelde groepen en het ontwikkelen van een hernieuwd coöperatief bewustzijn bij het personeel.

Samenstelling

De Raad van Gebruikers bestaat uit vertegenwoordigers van de voornaamste coöperatoren, externe personaliteiten en personeelsleden van de P&V Groep.

De voorzitter van de Raad van Gebruikers is Jean-Luc De Meulemeester, professor economie aan de ULB en aan de Solvay Brussels School of Economics & Management. Jean-Luc De Meulemeester is auteur van verschillende publicaties over de relatie tussen economie en ethiek.

De Raad van Gebruikers vergadert viermaal per jaar.

Jean-Luc De Meulemeester
Voorzitter van de
Raad van Gebruikers



5. Onze resultaten

Kerncijfers van de P&V Groep



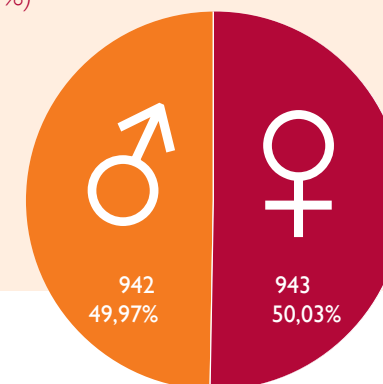
HR-BALANS | 2012 | P&V Groep |

	AANTAL	VTE*	M ♂	V ♀	HOGER ONDERWIJS	%
P&V	684	612,5	392	292	410	59,9
P&V Luxemburg	113	101	63	50	69	61,1
VIVIUM	961	826,5	433	528	632	65,8
Actel	66	63,3	26	40	17	25,8
Arces	38	33,7	13	25	37	97,4
Piette & Partners	23	22,2	15	8	15	65,2
			49,97%	50,03%		
TOTAAL	1.885	1.659,2	942	943	1.180	62,60

* voltijds equivalenten

Op 31 december 2012 telde het personeelsbestand van de verzekeringsmaatschappijen van de P&V Groep 1.885 personen, waaronder 942 mannen (49,97%) en 943 vrouwen (50,03%).

Wat de basisopleiding betreft, zijn 62,60% van de medewerkers houder van een diploma hoger onderwijs (niet-universitair en universitair).



GECONSOLIDEERDE BALANS - IFRS IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

ACTIEF	12/2012	12/2011	12/2010	EIGEN VERMOGEN	12/2012	12/2011	12/2010
Goodwill	129.046	258.431	258.431	Kapitaal	484	484	484
Immateriële vaste activa	6.983	11.429	10.483	Reserves	1.186.180	866.148	1.063.313
Materiële vaste activa	156.668	146.161	132.830	Minderheidsbelangen	60.250	15.073	17.257
Vastgoedbeleggingen	175.882	195.557	205.233	TOTAAL EIGEN VERMOGEN	1.246.913	881.705	1.081.053
Investeringen in geassocieerde ondernemingen	62.452	60.589	59.564	SCHULDEN	12/2012	12/2011	12/2010
Uitgestelde belastingen		39.553	14.051	Achtergestelde schulden	277.700	177.700	177.700
Financiële instrumenten	13.733.305	11.585.532	11.278.877	Verplichtingen met betrekking tot verzekeringscontracten	11.168.057	9.695.469	9.307.712
Financiële investeringen "Unit Link"	830.034	902.608	1.106.500	Financiële verplichtingen – beleggingscontracten met WD	1.266.668	1.161.011	1.107.938
Vorderingen uit herverzekeringen	334.400	296.844	297.644	Financiële verplichtingen – beleggingscontracten zonder WD	849.163	919.599	1.113.519
Vorderingen verzekeringen	101.474	101.554	113.434	Pensioenen en andere verplichtingen	227.094	198.505	197.413
Overige vorderingen	140.838	203.455	225.582	Uitgestelde belastingen	87.226	-	-
Verworven producten	21.945	15.820	17.662	Verzekeringsverplichtingen	339.945	340.404	335.898
Voor verkoop beschikbare activa	27.228			Financiële verplichtingen	414.677	429.176	404.002
Kas en kasequivalenten	371.064	299.734	326.069	Verplichtingen met betrekking tot activa aangehouden voor verkoop	22.807	-	-
Overige activa	90	206	336	Andere verplichtingen	191.160	313.903	321.459
TOTAAL ACTIVA	16.091.410	14.117.473	14.046.693	TOTAAL SCHULDEN	14.844.497	13.235.768	12.965.640
				TOTAAL PASSIVA	16.091.410	14.117.473	14.046.693

GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENINGEN - IFRS ^{IN DUIZEND EUR} | op 31 december 2012

	12/2012	12/2011
NETTO PREMIES NA AFTREK HERVERZEKERING	1.403.796	1.341.978
Bruto premies	1.451.438	1.396.445
Leven	748.642	732.941
Niet-Leven	702.796	663.504
Wijziging in voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's	-1.143	-7.991
Premies afgestaan aan herverzekeraars	-46.500	-46.476
FINANCIËLE PRODUCTEN	864.610	870.171
Interest	531.634	513.660
Dividend	2.578	4.117
Gerealiseerde meerwaarden	234.261	195.918
Overige financiële producten	96.137	156.476
KOSTEN, COMMISSIES EN ANDERE INKOMSTEN	67.434	243.354
PRODUCTEN	2.335.840	2.455.503
TECHNISCHE LASTEN	-1.551.368	-1.318.133
Bruto vorderingen	-1.602.359	-1.342.840
Aandeel herverzekeraars in de technische lasten	50.991	24.707
FINANCIËLE KOSTEN	-375.665	-742.013
ADMINISTRATIEVE EN OPERATIONELE KOSTEN	-312.060	-307.846
KOSTEN	-2.239.093	-2.367.993
Inkomsten uit geassocieerde ondernemingen	5.628	4.397
Belastingen	-60.188	-10.677
RESULTAAT	42.187	81.230
Aandeel van de groep	36.293	79.090
Minderheidsbelang	5.894	2.140

BALANS IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

ACTIEF	12/2012	12/2011	PASSIEF	12/2012	12/2011
Immateriële activa	2.382	2.431	Eigen vermogen	515.467	506.892
Beleggingen	3.661.059	3.441.993	Kapitaal	484	484
Terreinen en gebouwen	94.652	102.116	Uitgiftepremies	-	-
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	1.184.955	995.987	Reserves	514.983	506.408
Overige financiële beleggingen	2.380.834	2.343.129	Achtergestelde passiva	277.700	177.700
Deposito's bij cederende ondernemingen	618	761	Fonds voor toekomstige toewijzingen	79.500	86.500
Beleggingen tak 23	35.027	37.311	Technische voorzieningen	2.767.410	2.710.096
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	135.927	111.480	Voorzieningen voor niet-verworven premies	57.872	61.775
Vorderingen	93.000	77.345	Voorziening voor verzekering Leven	2.072.972	2.016.905
Overige activabestanddelen	50.754	21.691	Voorziening voor schade	592.864	585.166
Materiële waarden	7.034	6.753	Overige technische voorzieningen	43.702	46.251
Beschikbare waarden	43.720	14.938	Technische voorzieningen tak 23	35.027	37.311
Overlopende rekeningen	51.596	49.194	Voorzieningen voor overige risico's en kosten	80.389	29.664
TOTAAL	4.029.746	3.741.445	Deposito's ontvangen van herverzekeraars	109.108	95.699
			Schulden	163.382	96.190
			Overlopende rekeningen	1.763	1.395
			TOTAAL	4.029.746	3.741.445

RESULTATENREKENINGEN IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2012	12/2011
Verdiende premies	223.044	210.435
Opbrengsten van beleggingen	38.917	72.868
Overige technische opbrengsten	664	557
Schadelast	-148.529	-144.863
Wijziging van de andere technische voorzieningen	1.955	-4.871
Netto-bedrijfskosten	-73.340	-68.798
Beleggingslasten	-15.279	-44.995
Overige technische lasten	-2.088	-885
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	25.343	19.447

TECHNISCHE REKENING LEVEN	12/2012	12/2011
Premies	155.617	138.364
Opbrengsten van beleggingen	135.572	207.390
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (opbrengsten)	3.760	115
Overige technische opbrengsten	44	14
Schadelast	-159.412	-141.267
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-53.109	-49.357
Winstdeelnemingen	594	-58
Netto-bedrijfskosten	-21.523	-18.900
Beleggingslasten	-42.630	-161.115
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (lasten)		-893
Overige technische lasten	-1.567	-1.676
Wijziging fonds voor toekomstige toewijzingen	7.000	33.000
Resultaat van de technische rekening Leven	24.346	5.618

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2012	12/2011
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	25.343	19.447
Resultaat van de technische rekening Leven	24.346	5.618
Opbrengsten van beleggingen	31.968	33.337
Beleggingslasten	-1.136	-22.830
Overige opbrengsten en lasten	-67.777	-34.881
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	12.744	691
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	-	-
Belasting op het resultaat	-3.904	-3.155
Heffingen op vrijgestelde reserves	382	382
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	9.222	-2.082

BEHEERSVERSLAG | 2012

Evolutie van het incasso van P&V Verzekeringen

In Niet-Leven

Het incasso zonder aftrek van herverzekering stijgt met 2,0% en bereikt 233,7 miljoen EUR (2011: 229,1 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Directe zaken Niet-Leven - België:** 183,7 miljoen EUR tegenover 174,9 miljoen EUR in 2011. Een markant feit van het boekjaar is de overdracht op 1 januari 2012 van de portefeuille Rechtsbijstand aan Arces (6,3 miljoen EUR in 2011). Ondanks die overdracht is er een groei van 5%, vooral dankzij de takken Auto en Brand Woningen. Ten gevolge van verschillende saneringsmaatregelen kent het segment van de ondernemingen een achteruitgang, met uitzondering van Arbeidsongevallen, een tak die pas sinds kort door P&V Verzekeringen wordt gecommercialiseerd.
- **Directe zaken Niet-Leven - Groothertogdom Luxemburg:** 26,5 miljoen EUR, wat een lichte daling is ten opzichte van 2011 (27,1 miljoen EUR).
- **Acceptatie in herverzekering:** 23,5 miljoen EUR tegenover 27,2 miljoen EUR in 2011, wat een daling is van 13,5%.

Rekening houdend met de wijziging van de voorzieningen voor niet-verdiende premies en van de voorzieningen voor lopende risico's, bedragen de verdiende premies (België + Luxemburg) 236,1 miljoen EUR, wat een stijging is van 5,2% (2011: 224,4 miljoen EUR).

Met 13,1 miljoen EUR uitgaande herverzekeringspremie bedragen de verdiende premies onder aftrek van herverzekering 223,0 miljoen EUR in 2012 (tegenover 210,4 miljoen EUR in 2011).

In Leven

In 2012 stijgt het incasso zonder aftrek van herverzekering met 12,4% en bedraagt het 155,9 miljoen EUR (2011: 138,7 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Leven Individueel - België:** 84,2 miljoen EUR, een stijging met bijna 13% ten opzichte van 2011 (74,4 miljoen EUR). Deze toename deed zich voornamelijk voor in de beleggingsproducten.
- **Leven Groep - België:** 57,5 miljoen EUR, een stijging met bijna 14% ten opzichte van 2011 (50,5 miljoen EUR).
- **Leven Groothertogdom Luxemburg:** 14,2 miljoen EUR, een stijging met bijna 3% ten opzichte van 2011 (13,8 miljoen EUR).

Voor de tak Leven bedragen de uitgaande herverzekeringspremie 0,3 miljoen EUR, zodat in 2012 het incasso onder aftrek van herverzekering 155,6 miljoen EUR bedraagt (138,4 miljoen EUR in 2011).

Resultaat van de activiteit Niet-Leven van P&V Verzekeringen (technische rekening Niet-Leven)

Directe zaken - België

De opvallendste ontwikkelingen van het boekjaar zijn de volgende:

- Het technische resultaat verbetert dankzij de saneringsmaatregelen en de tariefverhogingen, hoofdzakelijk in de portefeuille van de particulieren.
- De boekhoudkundige ratio S/P verbetert voor alle producten, uitgezonderd BA Auto. Het slechte resultaat in deze tak valt te verklaren door een uitzonderlijk aantal grote schadegevallen en de uitgifte eind 2012 van de nieuwe indicatieve tabel van de schadevergoedingen, bestemd voor magistraten. Hierdoor moesten de technische reserves voor lichamelijke schade gevoelig verhoogd worden.
- 2012 was gelukkig een goed jaar op het gebied van natuurrampen, waardoor het resultaat in Brand fors verbetert.
- De ratio kosten en commissielonen tegenover verdiende premies daalt met 0,7 punten.
- De combined ratio onder aftrek van herverzekering komt uit op 100,8%.
- Het courante financiële resultaat daalt ten opzichte van 2011. Het bedraagt 15,0 miljoen EUR. Het niet-courante financiële resultaat neemt ook af als gevolg van waardeverminderingen op deelnemingen. Het komt uit op 0,5 miljoen EUR.

De activiteit Niet-Leven (directe zaken) boekt een winst van 12,8 miljoen EUR, wat in de lijn ligt van vorig boekjaar (13,9 miljoen EUR).

Directe zaken – Luxemburg

In het Groothertogdom Luxemburg boekt de activiteit Niet-Leven een winst van 6,0 miljoen EUR (tegenover 3,9 miljoen EUR in 2011).

De nettoschadelast is met 2,8 miljoen EUR verminderd ten opzichte van 2011 en de afwijking van de brutoschadelast is met 5,2 miljoen EUR gedaald.

De netto-opbrengst van de beleggingen bedraagt 3,5 miljoen EUR en stijgt met 0,4 miljoen EUR in vergelijking met 2011. Die toename komt hoofdzakelijk van extra inkomsten uit obligaties en de afschaffing van de interestbetaling op deposito's "Engineering Lines" door P&V Luxemburg.

De nettobedrijfskosten van 10,5 miljoen EUR in Niet-Leven stijgen met 0,5 miljoen EUR ten opzichte van 2011.

Aanvaarde herverzekeringen

De aanvaarde zaken leveren een winst op van 6,5 miljoen EUR.

Niet-Leven - Totaal resultaat

In 2012 sluit de technische rekening Niet-Leven met een boekhoudkundige winst van 25,3 miljoen EUR, tegenover 19,4 miljoen EUR in 2011.



Resultaat van de activiteit Leven van P&V Verzekeringen (technische rekening Leven)

Leven Individueel directe zaken - België

Na de dotatie voor winstdeelneming ten bedrage van 0,4 miljoen EUR en een vrijmaking van 5,0 miljoen EUR van het fonds voor toekomstige toewijzingen, heeft de activiteit Leven Individueel in België in 2012 een boekhoudkundige winst van 15,8 miljoen EUR opgeleverd (tegenover 2,9 miljoen EUR in 2011).

Het financiële resultaat komt uit op 52,7 miljoen EUR, waarvan 49,9 miljoen EUR courante financiële inkomsten.

De bedrijfskosten stijgen met 2,0 miljoen EUR en komen eind 2012 uit op 15,7 miljoen EUR.

Leven Groep directe zaken - België

Na de dotatie voor winstdeelneming ten bedrage van 0,4 miljoen EUR en een vrijmaking van 2,0 miljoen EUR van het fonds voor toekomstige toewijzingen, heeft de activiteit Leven Groep in België in 2012 een boekhoudkundige winst van 5,0 miljoen EUR opgeleverd (tegenover 1,2 miljoen EUR in 2011).

Het resultaat van de beleggingen bedraagt 41 miljoen EUR (tegenover 21 miljoen EUR in 2011) dankzij het positieve, niet-courante financiële resultaat van 3,1 miljoen EUR (terwijl het in 2011 negatief was, namelijk -12,2 miljoen EUR).

De bedrijfskosten stijgen met 1 miljoen EUR.

In juli 2012 heeft P&V de gegarandeerde rentevoet op de nieuwe zaken Leven Groep laten dalen van 3,25% naar 2,25%. De gegarandeerde rentevoet op de portefeuille Leven Groep daalt vanaf januari 2013 van 3,25% naar 2,25% voor contracten met garantie op de reserves en naar 1,75% voor contracten met garantie op de premies en de reserves.

Aanvaarde herverzekeringen

De aanvaarde zaken leveren een winst op van 0,2 miljoen EUR.

Leven - Luxemburg

In het Groothertogdom Luxemburg sluit de activiteit Leven met een winst van 3,4 miljoen EUR (tegenover 1,5 miljoen EUR in 2011).

De schadelast onder aftrek van herverzekering stijgt met 0,5 miljoen EUR ten opzichte van het vorige boekjaar.

De technische voorzieningen stijgen met 1,0 miljoen EUR; in 2011 was er nog een toename van 2,1 miljoen EUR. De voorziening voor winstdeelname (0,156 miljoen EUR) wordt net als in 2011 berekend op basis van een globaal percentage van 3,50% voor de portefeuille Leven Individueel en een globaal percentage van 3,00% voor de portefeuille Leven Groep.

De bedrijfskosten in Leven stijgen licht in vergelijking met 2011.

Leven - Totaal resultaat

In 2012 levert de technische rekening Leven een boekhoudkundige winst op van 24,3 miljoen EUR, tegenover 5,6 miljoen EUR in 2011.

RESULTAAT | 2012

Resultaat van de globale niet-technische rekening van P&V Verzekeringen

Het courante financiële resultaat van de niet-technische rekening bedraagt 9,3 miljoen EUR, wat een daling van 6,5 miljoen EUR is in vergelijking met 2011. Dat komt vooral door een daling van de geïnde dividenden op deelnemingen.

Het totale financiële resultaat vóór belastingen daalt met 12,5 miljoen EUR en komt uit op -36,9 miljoen EUR. Die daling is vooral te wijten aan de boeking van een financiële voorziening ter waarde van 50,6 miljoen EUR voor de mogelijke uitoefening van de put op de VIVIUM-aandelen in handen van Unipol en waardeverminderingen op deelnemingen.

Globaal resultaat van P&V Verzekeringen

Het boekjaar sluit met een winst van 9,2 miljoen EUR, die 10% van het kapitaal vertegenwoordigt.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor om een dividend toe te kennen voor een brutobedrag van 265.000 EUR en het saldo van het resultaat aan de beschikbare reserves toe te voegen.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA IN MILJOEN EUR | 2012

	2012		2011	
Gebouwen	94,6	2,6%	102,1	3,0%
Participaties	908,2	24,8%	729,5	21,2%
Aandelen	219,2	6,0%	223,4	6,5%
Obligaties	1.626,5	44,4%	1.613,0	46,9%
Hypothecaire leningen	362,3	9,9%	340,9	9,9%
Overige beleggingen	450,2	12,3%	433,1	12,6%
TOTAAL	3.661,0	100,0%	3.442,0	100,0%

Met uitsluiting van de deelnemingen zien we vrij weinig veranderingen in de spreiding over de verschillende activaklassen. De belangrijkste wijzigingen inzake deelnemingen zijn de aankoop door P&V van een gedeelte van de deelneming van Macif, Maif en Mutavie in haar filiaal VIVIUM, alsook de aankoop

van het geheel van de effecten Euresa Life gehouden door Euresa Holding, dat 10% van het kapitaal vertegenwoordigt.

Bij de aandelen stellen we vast dat de boekwaarde van de portefeuille lichtjes afneemt van 223,4 miljoen EUR in 2011 tot 219,2 miljoen EUR in 2012. De latente meerwaarden bedragen 74,7 miljoen EUR, tegenover 50 miljoen EUR in 2011.

De obligatieportefeuille gaat erop vooruit en stijgt van 1.613,0 miljoen EUR tot 1.626,5 miljoen EUR. Deze portefeuille bestaat voor 81% uit staatsobligaties en voor 19% uit bedrijfsobligaties. Er is geen blootstelling aan de perifere landen van de eurozone, zoals Portugal, Ierland, Griekenland of Spanje. De blootstelling aan Italië maakt minder dan 0,5% van de totale obligaties uit. De latente meerwaarden bedragen 268,4 miljoen EUR, tegenover 47,3 miljoen EUR in 2011.

Eind 2012 bedraagt de schuldenlast van de onderneming in het kader van repoverrichtingen 58,9 miljoen EUR.

BALANS IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

ACTIEF	12/2012	12/2011	PASSIEF	12/2012	12/2011
Immateriële activa			Eigen vermogen	36.037	32.988
Beleggingen	234.211	236.018	Kapitaal	13	13
Terreinen en gebouwen	-	-	Uitgiftepremies	-	-
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	1	1	Reserves	36.024	32.975
Overige financiële beleggingen	234.210	236.018	Achtergestelde passiva	-	-
Deposito's bij cederende ondernemingen	-	-	Fonds voor toekomstige toewijzingen	-	-
Beleggingen tak 23	14.134	12.846	Technische voorzieningen	203.922	202.505
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	5.877	1.606	Voorzieningen voor niet-verworven premies	3	3
Vorderingen	-	-	Voorziening voor verzekering Leven	-	-
Overige activabestanddelen	282	246	Voorziening voor schade	166.507	166.094
Materiële waarden	-	-	Overige technische voorzieningen	37.413	36.408
Beschikbare waarden	282	246	Technische voorzieningen tak 23	-	-
Overlopende rekeningen	4.329	4.570	Voorzieningen voor overige risico's en kosten	221	136
TOTAAL	258.833	255.287	Deposito's ontvangen van herverzekeraars	11.130	10.611
			Schulden	7.520	9.040
			Overlopende rekeningen	3	6
			TOTAAL	258.833	255.287

RESULTATENREKENINGEN IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2012	12/2011
Verdiende premies	14.386	15.557
Opbrengsten van beleggingen	9.390	9.941
Overige technische opbrengsten	-	-
Schadelast	-9.992	-13.083
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-1.005	-217
Netto-bedrijfskosten	-2.760	-2.647
Beleggingslasten	-342	-462
Overige technische lasten	-4.176	-4.379
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	5.500	4.709

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2012	12/2011
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	5.500	4.709
Resultaat van de technische rekening Leven	-	-
Opbrengsten van beleggingen	20	27
Beleggingslasten	-10	-4
Overige opbrengsten en lasten	33	83
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	5.543	4.815
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	-	-
Belasting op het resultaat	-	-1
Heffingen op vrijgestelde reserves	-	-
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	5.543	4.813

BEHEERSVERSLAG | 2012

Evolutie van het incasso van P&V Gemeenschappelijke Kas

Op 31 december 2012 heeft de Gemeenschappelijke Kas tegen arbeidsongevallen een incasso zonder aftrek van herverzekering gerealiseerd van 16,3 miljoen EUR (tegenover 17,4 miljoen EUR in 2011).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Private sector:** 12,0 miljoen EUR (tegenover 13,4 miljoen EUR in 2011): deze achteruitgang is te verklaren door het feit dat de nieuwe zaken voortaan door P&V Verzekeringen cvba worden gerealiseerd.
- **Openbare sector:** 4,2 miljoen EUR (tegenover 4,0 miljoen EUR in 2011).

Met 1,9 miljoen EUR uitgaande herverzekeringspremies bedraagt het incasso onder aftrek van herverzekering 14,4 miljoen EUR in 2012 (tegenover 15,6 miljoen EUR in 2011).

Resultaat van de technische rekening Niet-Leven van P&V Gemeenschappelijke Kas

Het financiële resultaat loopt lichtjes terug in vergelijking met vorig boekjaar (9,1 miljoen EUR) door de daling van de dekkingsbeleggingen van de technische voorzieningen als gevolg van de geleidelijke overdracht van een deel van de activiteit naar P&V Verzekeringen cvba. De stabiliteit van het financiële resultaat valt te verklaren doordat de activaportefeuille hoofdzakelijk uit Belgische staatsobligaties bestaat.

Het technisch resultaat zonder aftrek van herverzekering verslechtert in vergelijking met 2012. Het technisch resultaat onder aftrek van herverzekering verbetert daarentegen, zowel in de privé- als de overheidssector:

In vergelijking met vorig boekjaar blijven de algemene kosten van de Gemeenschappelijke Kas stabiel in absolute waarde. In verhouding tot de verdiende premies klimmen ze van 24,1% in 2011 tot 25,1% in 2012.

De technische rekening Niet-Leven boekt een positief resultaat van 5,5 miljoen EUR (tegenover 4,7 miljoen EUR in 2011).

RESULTAAT | 2012

Globaal resultaat van P&V Gemeenschappelijke Kas

Het boekjaar sluit met een winst van 5,5 miljoen EUR (tegenover 4,8 miljoen EUR in 2011), wat het totaal te bestemmen resultaat vormt.

Bestemming van het resultaat

Rekening houdend met het huidige peil van de eigen middelen, stelt de Raad van Bestuur de Algemene Vergadering voor aan de leden ristorno's toe te kennen tot het beloop van 2,5 miljoen EUR en het saldo van het resultaat te boeken op de beschikbare reserve.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA IN MILJOEN EUR | 2012

	2012		2011	
Obligaties	234,2	100,0%	236,0	100,0%
TOTAAL	234,2	100,0%	236,0	100,0%

De obligatieportefeuille, die 100% van de beleggingsactiva van de Gemeenschappelijke Kas vertegenwoordigt, daalt licht van 236 miljoen EUR (2011) tot 234,2 miljoen EUR (2012). Deze daling is het gevolg van terugbetalingen die niet volledig zijn geherinvesteerd als gevolg van de afbouw van de activiteiten van de maatschappij.

Deze portefeuille, die voor 88% bestaat uit staatsleningen en voor 12% uit bedrijfsleningen, is helemaal niet blootgesteld aan de perifere landen van de eurozone, zoals Portugal, Ierland, Griekenland, Italië of Spanje.

Gezien de vrijwel volledig Belgische samenstelling van de obligatieportefeuille, zijn de latente meerwaarden sterk toegenomen in 2012 als gevolg van de gevoelige daling van de rentevoeten op de Belgische markt tijdens het boekjaar. De latente meerwaarden stegen van 4,1 miljoen EUR in 2011 tot 28,3 miljoen EUR in 2012.

BALANS IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

ACTIEF	12/2012	12/2011	PASSIEF	12/2012	12/2011
Immateriële activa	-	-	Eigen vermogen	291.890	197.281
Beleggingen	9.196.420	8.546.298	Kapitaal	128.826	128.826
Terreinen en gebouwen	51.284	30.345	Uitgiftepremies	-	-
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	4.994	3.872	Reserves	163.064	68.455
Overige financiële beleggingen	9.139.253	8.510.798	Achtergestelde passiva	150.000	150.000
Deposito's bij cederende ondernemingen	890	1.282	Fonds voor toekomstige toewijzingen	88.873	118.873
Beleggingen tak 23	103.813	98.620	Technische voorzieningen	8.743.833	8.328.186
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	177.462	172.637	Voorzieningen voor niet-verworven premies	85.915	82.906
Vorderingen	122.405	119.893	Voorziening voor verzekering Leven	7.308.250	6.921.583
Overige activabestanddelen	40.454	22.857	Voorziening voor schade	1.202.079	1.186.837
Materiële waarden	1.902	1.292	Overige technische voorzieningen	147.590	136.860
Beschikbare waarden	38.552	21.566	Technische voorzieningen tak 23	103.813	98.620
Overlopende rekeningen	212.406	202.664	Voorzieningen voor overige risico's en kosten	7.751	8.155
TOTAAL	9.852.960	9.162.969	Deposito's ontvangen van herverzekeraars	94.449	98.449
			Schulden	370.053	161.793
			Overlopende rekeningen	2.299	1.612
			TOTAAL	9.852.960	9.162.969

RESULTATENREKENINGEN IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2012	12/2011
Verdiende premies	348.964	325.606
Opbrengsten van beleggingen	84.479	75.165
Overige technische opbrengsten	34	262
Schadelast	-243.556	-237.446
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-10.888	4.140
Netto-bedrijfskosten	-109.339	-105.609
Beleggingslasten	-14.492	-73.591
Overige technische lasten	-18.405	-13.190
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	36.798	-24.663

TECHNISCHE REKENING LEVEN	12/2012	12/2011
Premies	607.859	613.954
Opbrengsten van beleggingen	447.300	448.587
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (opbrengsten)	14.000	923
Overige technische opbrengsten	174	140
Schadelast	-431.329	-424.205
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-379.932	-356.216
Winstdeelnemingen	624	4.942
Netto-bedrijfskosten	-72.145	-71.167
Beleggingslasten	-66.757	-174.525
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (lasten)	-135	-9.938
Overige technische lasten	-4.281	-4.349
Wijziging fonds voor toekomstige toewijzingen	30.000	-
Resultaat van de technische rekening Leven	145.378	28.145

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2012	12/2011
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	36.798	-24.663
Resultaat van de technische rekening Leven	145.378	28.145
Opbrengsten van beleggingen	2.433	3.108
Beleggingslasten	-1.862	52
Overige opbrengsten en lasten	-13.087	-11.678
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	169.661	-5.035
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	-	-
Belasting op het resultaat	-43.516	-4.962
Heffingen op vrijgestelde reserves	-	-
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	126.145	-9.997

BEHEERSVERSLAG | 2012

Evolutie van het incasso van VIVIUM

In Niet-Leven

Het incasso zonder aftrek van herverzekering stijgt met 6,6% en bereikt 379,6 miljoen EUR (2011: 355,1 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Directe zaken Niet-Leven in België:** 378,6 miljoen EUR tegenover 354,1 miljoen EUR in 2011. Deze groei van 6,9% is hoofdzakelijk te danken aan de takken Auto en Brand Woningen. De productie Auto brak in 2012 alle records en ook verschillende tariefaanpassingen verklaren de groei in de producten voor particulieren. In het segment van de ondernemingen kwamen er minder nieuwe zaken tot stand, waardoor die portefeuilles stagneren.
- **Acceptatie in herverzekering:** het peil van dit incasso (1,0 miljoen EUR) blijft precies hetzelfde als dat van het vorige boekjaar.

Rekening houdend met de wijziging van de voorzieningen voor niet-verdiende premies en van de voorzieningen voor lopende risico's, bedragen de verdiende premies zonder aftrek van herverzekering 376,6 miljoen EUR, wat een stijging is van 6,7% (2011: 353,2 miljoen EUR).

Met 27,6 miljoen EUR uitgaande herverzekeringpremies bedragen de verdiende premies onder aftrek van herverzekering 349,0 miljoen EUR in 2012 (tegenover 325,6 miljoen EUR in 2011).

In Leven

In 2012 daalt het incasso zonder aftrek van herverzekering met 1% en bedraagt het 610,5 miljoen EUR (2011: 616,4 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Leven Individueel:** 314,6 miljoen EUR, een vermindering van 19,0 miljoen EUR (- 5,7%) ten opzichte van 2011 (333,6 miljoen EUR). Deze daling is volledig toe te schrijven aan het wegvallen van een belangrijke eenmalige premie geboekt in het jaar 2011. Het bedrag van de periodieke premies is zo goed als constant gebleven in vergelijking met 2011.
- **Leven Groep:** 295,6 miljoen EUR, een stijging met 13,1 miljoen EUR (+4,6%) ten opzichte van 2011 (282,5 miljoen EUR). In tak 21 nemen de periodieke premies toe met 5% en de eenmalige premies met 4,3%. De inkomsten van tak 23 bedragen 4,5 miljoen EUR wat een daling vertegenwoordigt van 0,5 miljoen EUR.
- **Acceptatie in herverzekering:** 0,3 miljoen EUR.

Voor de tak Leven bedragen de uitgaande herverzekeringpremies 2,6 miljoen EUR, zodat in 2012 het incasso onder aftrek van herverzekering 607,9 miljoen EUR bedraagt (614,0 miljoen EUR in 2011).

Technische rekening Niet-Leven van VIVIUM

Directe zaken

De opvallendste ontwikkelingen van het boekjaar zijn de volgende:

- In Auto werd de ratio S/P van de waarborg BA sterk beïnvloed door de invoering eind 2012 van de nieuwe indicatieve tabel van de schadevergoedingen, bestemd voor magistraten.
- Voor de andere waarborgen werpen de tariefverhogingen en wijzigingen in de dekkingen van de voorbije jaren eindelijk hun vruchten af, waardoor de ratio S/P sterk is verbeterd: het resultaat van die andere waarborgen is haast in evenwicht.
- De ratio S/P van het segment Brand Particulieren is stabiel gebleven, ondanks de vaststellingen in 2012: de ABEX-index is gestegen, het tarief voor natuurrampen werd verhoogd en de kosten voor stormschade werden beperkt.
- Het segment Brand Ondernemingen bleef van grote schadegevallen gespaard, maar het evenwicht blijft wankel.
- In Arbeidsongevallen legde VIVIUM een voorziening aan voor toekomstige dotaties aan het Fonds voor Arbeidsongevallen. Los van de impact van deze voorziening is het resultaat vergelijkbaar met vorig jaar.
- De tak Ziekte-Arbeidsongeschiktheid boekt een positief resultaat van 21,2 miljoen EUR, waarvan 6,7 miljoen EUR in individuele verzekering en 14,5 miljoen EUR in collectieve verzekering.
- Het courante financiële resultaat bedraagt 55,4 miljoen EUR en daalt in vergelijking met 2011 als gevolg van de lage rente die een negatieve impact heeft op de herbeleggingen in obligaties. De meerwaarden op de obligatieportefeuille hebben dan weer een zeer positieve invloed op het niet-courante financiële resultaat, dat oploopt tot 15,2 miljoen EUR. Dat resultaat profiteert ook van netto terugnemingen van waardeverminderingen voor een bedrag van 2,8 miljoen EUR.

De activiteit Niet-Leven (directe zaken) sluit met een winst van 34,3 miljoen EUR.

Aanvaarde herverzekeringen

De aanvaarde zaken leveren een winst op van 2,5 miljoen EUR.

Niet-Leven - totaal resultaat

In 2012 sluit de technische rekening Niet-Leven met een boekhoudkundig winst van 36,8 miljoen EUR (tegenover een verlies van 24,7 miljoen EUR in 2011).

Technische rekening Leven van VIVIUM

Leven Individueel

Het courant financieel resultaat van de activiteit Leven Individueel stijgt met 1,6 miljoen EUR en bereikt 185,3 miljoen EUR op 31 december 2012. Het totaal financieel resultaat bedraagt 241,5 miljoen EUR dankzij niet-courante financiële opbrengsten ten bedrage van 56,3 miljoen EUR.

De bedrijfskosten voor een bedrag van 48,1 miljoen EUR zijn met 0,1 miljoen EUR gedaald.

Ondanks de steeds toenemende daling van de marktrentevoeten heeft VIVIUM zijn gewaarborgde rentevoeten in Leven Individueel niet verlaagd in de loop van het jaar 2012. Daardoor ligt de toegekende winstdeelneming met 4,5 miljoen EUR iets lager dan in 2011.

Na een vrijmaking van 15,0 miljoen EUR van het fonds voor toekomstige toewijzingen bedraagt het globaal boekhoudkundig resultaat 105,3 miljoen EUR.

Leven Groep

Het courante financiële resultaat van de activiteit Leven Groep klimt met 6,9 miljoen EUR en komt uit op 143,8 miljoen EUR. Het totaal financieel resultaat bedraagt 156,2 miljoen EUR (tegenover 91,5 miljoen EUR in 2011) ten gevolge van positieve niet-courante financiële resultaten van 12,4 miljoen EUR (tegenover negatieve niet-courante financiële resultaten van 45,4 miljoen EUR in 2011).

De bedrijfskosten stijgen ten opzichte van 2011 met 2,2 miljoen EUR en komen eind 2012 uit op 32,5 miljoen EUR.

Het boekhoudkundig resultaat van de activiteit Leven Groep op 31 december 2012 vertoont een winst van 39,8 miljoen EUR. Er werd een dotatie toegekend aan het fonds voor winstdeelneming ten bedrage van 1,6 miljoen EUR. Het resultaat werd positief beïnvloed door een vrijmaking van 15,0 miljoen EUR van het fonds voor toekomstige toewijzingen.

In juli 2012 heeft VIVIUM de gegarandeerde rentevoet op de nieuwe zaken Leven Groep laten dalen van 3,25% naar 2,25%. De gegarandeerde rentevoet op de portefeuille Leven Groep daalt vanaf januari 2013 van 3,25% naar 2,25% voor contracten met garantie op de reserves en naar 1,75% voor contracten met garantie op de premies en de reserves.

Aanvaarde herverzekeringen

De aanvaarde zaken leveren een winst op van 0,3 miljoen EUR.

Leven - totaal resultaat

In 2012 levert de technische rekening Leven een boekhoudkundige winst op van 145,4 miljoen EUR, tegenover 28,1 miljoen EUR in 2011.

RESULTAAT | 2012

Resultaat van de niet-technische rekening van VIVIUM

Zoals de vorige jaren is de niet-technische rekening negatief getroffen door een last van 13,5 miljoen EUR, die de betaling van de interesten op een achtergestelde lening van 150 miljoen EUR vertegenwoordigt, die in 2008 door P&V Verzekeringen aan VIVIUM werd verstrekt. De niet-technische rekening vertoont in 2012 tevens een belastinguitgave van 43,5 miljoen EUR, tegenover 5 miljoen EUR in 2011.

Globaal resultaat van VIVIUM

Het boekjaar sluit met een winst van 126,1 miljoen EUR, wat het totaal te bestemmen resultaat vormt.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor om een dividend toe te kennen voor een brutobedrag van 31,5 miljoen EUR en het saldo van het resultaat aan de beschikbare reserves toe te voegen.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA IN MILJOEN EUR | 2012

	2012		2011	
Gebouwen	51,3	0,6%	30,3	0,4%
Participaties	3,7	0,0%	2,6	0,0%
Aandelen	351,3	3,8%	277,8	3,3%
Obligaties	8.419,2	91,5%	7.960,7	93,1%
Hypothecaire leningen	79,2	0,9%	91	1,1%
Overige beleggingen	291,7	3,2%	183,9	2,2%
TOTAAL	9.196,4	100,0%	8.546,3	100,0%

In 2012 zien we weinig veranderingen in de spreiding over de verschillende activaklassen. Het aandeel van de gebouwen stijgt licht door de investeringen in het kader van de renovatie van het gebouw KDH in Antwerpen. De hypothecaire leningen dalen een beetje als gevolg van het passieve beheer van de bestaande portefeuille.

De boekwaarde van de aandelenportefeuille, die hoofdzakelijk uit effecten uit de eurozone bestaat, is gestegen en gaat van 277,8 miljoen EUR in 2011

naar 351,3 miljoen EUR in 2012, zowel dankzij de terugnemingen van waardeverminderingen als door aankopen. De latente meerwaarden op aandelen bedragen 72,4 miljoen EUR eind 2012, tegenover 31,9 miljoen EUR in 2011.

De boekwaarde van de obligatieportefeuille is toegenomen en stijgt van 7.960,7 miljoen EUR in 2011 tot 8.419,2 miljoen EUR in 2012. Door de daling van de langetermijnrente in de meeste landen van de eurozone zijn de latente meerwaarden op obligaties met 1.152,4 miljoen EUR gestegen, tegenover -70,9 miljoen EUR in 2011.

De obligatieportefeuille bestaat uit 76% staatsobligaties en 24% bedrijfsobligaties. In 2012 breidde VIVIUM haar blootstelling aan Belgische staatsleningen verder uit (stijging van +3,7% in de obligatieportefeuille in vergelijking met 2011), vervolgde ze haar beleid voor de afbouw van het renterisico door een verlenging van de duur van de obligatieportefeuilles ter vertegenwoordiging van de technische voorzieningen Leven en bouwde ze haar blootstelling aan obligaties uit de perifere landen van de eurozone af.

Eind 2012 bedraagt de blootstelling van de obligatieportefeuille aan de perifere landen van de eurozone, zoals Portugal, Ierland, Griekenland of Spanje, minder dan 1% van de totale activa, terwijl de blootstelling aan Italië slechts 5,14% van de totale obligatieportefeuille uitmaakt.

Eind 2012 bedraagt de schuldenlast van de onderneming in het kader van reponeringsinstrumenten 159,8 miljoen EUR.

BALANS IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

ACTIEF	12/2012	12/2011	PASSIEF	12/2012	12/2011
Immateriële activa	-	213	Eigen vermogen	16.592	11.802
Beleggingen	63.738	60.266	Kapitaal	7.145	7.145
Terreinen en gebouwen	-	-	Uitgiftepremies	3.892	3.892
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	-	-	Reserves	5.555	765
Overige financiële beleggingen	63.738	60.266	Achtergestelde passiva	-	-
Deposito's bij cederende ondernemingen	-	-	Fonds voor toekomstige toewijzingen	-	-
Beleggingen tak 23	-	-	Technische voorzieningen	59.993	51.386
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	16.310	12.628	Voorzieningen voor niet-verworven premies	9.516	9.356
Vorderingen	4.610	3.659	Voorziening voor verzekering Leven	-	-
Overige activabestanddelen	2.933	771	Voorziening voor schade	50.477	42.031
Materiële waarden	235	282	Overige technische voorzieningen	-	-
Beschikbare waarden	2.699	488	Technische voorzieningen tak 23	-	-
Overlopende rekeningen	1.506	1.341	Voorzieningen voor overige risico's en kosten	2	8
TOTAAL	89.098	78.877	Deposito's ontvangen van herverzekeraars	7.263	5.541
			Schulden	5.242	9.256
			Overlopende rekeningen	6	885
			TOTAAL	89.098	78.877

RESULTATENREKENINGEN IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2012	12/2011
Verdiende premies	31.217	30.622
Opbrengsten van beleggingen	8.893	4.245
Overige technische opbrengsten	62	169
Schadelast	-27.553	-26.140
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-	-
Netto-bedrijfskosten	-7.641	-8.344
Beleggingslasten	-623	-855
Overige technische lasten	-104	-747
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	4.251	-1.050

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2012	12/2011
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	4.251	-1.050
Resultaat van de technische rekening Leven	-	-
Opbrengsten van beleggingen	8	18
Beleggingslasten	519	518
Overige opbrengsten en lasten	31	29
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	4.810	-485
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	-	-
Belasting op het resultaat	-20	-21
Heffingen op vrijgestelde reserves	-	-
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	4.790	-507

BEHEERSVERSLAG | 2012

Evolutie van het incasso van Actel

Het incasso zonder aftrek van herverzekering stijgt met 2,0% en bereikt 33,4 miljoen EUR (2011: 32,7 miljoen EUR).

Dit resultaat kon worden bereikt dankzij een lichte groei van de portefeuille en dankzij tariefverhogingen die in het begin van het boekjaar op een aantal wagenparken in de portefeuille werden toegepast.

Rekening houdend met de wijziging van de voorzieningen voor niet-verdiende premies en van de voorzieningen voor lopende risico's, bedragen de verdiende premies zonder aftrek van herverzekering 33,2 miljoen EUR, wat een stijging is van 2,7% (2011: 32,3 miljoen EUR).

Met 2,0 miljoen EUR uitgaande herverzekeringspremies bedragen de verdiende premies onder aftrek van herverzekering 31,2 miljoen EUR in 2012 (tegenover 30,6 miljoen EUR in 2011).

Technische rekening Niet-Leven van Actel

De opvallendste ontwikkelingen van het boekjaar zijn de volgende:

- Een zeer hoge combined ratio onder aftrek van herverzekering, vergelijkbaar met 2011 (113,9%).
- Een tak BA Auto met een onvoldoende technisch resultaat, te wijten aan abnormaal hoge kosten van grote schadegevallen, te verklaren door de verslechtering van een schadegeval dat zich in 2011 voordeed, een uitzonderlijk schadegeval in 2012 en de uitgifte eind 2012 van de nieuwe indicatieve tabel van de schadevergoedingen, bestemd voor magistraten. Die drie elementen vormen op zich al meer dan de helft van de boekhoudkundige S/P.
- Een uitgesproken verbetering van de resultaten in Casco voor beide entiteiten (directe verkoop en affinity), wat het evenwicht van de tak bevestigt.
- Een ratio kosten en commissielonen tegenover verdiende premies die 2,2 punten daalt.
- Een ratio financiële onafhankelijkheid van 8,1%.
- Courante financiële inkomsten voor 2,2 miljoen EUR, vergelijkbaar met 2011.
- Een zeer forse toename van de niet-courante financiële inkomsten: zij komen uit op 6,4 miljoen EUR (tegenover 1,4 miljoen EUR in 2011) dankzij meerwaarden op de obligatieportefeuille, die profiteerde van de lage rente, en door terugnemingen van waardeverminderingen op de aandelenportefeuille.

De activiteit Niet-Leven (directe zaken) sluit met een winst van 4,3 miljoen EUR.

RESULTAAT | 2012

Resultaat van de niet-technische rekening van Actel

De niet-technische rekening sluit met een winst van 0,5 miljoen EUR.

Globaal resultaat van Actel

Het boekjaar sluit met een winst van 4,8 miljoen EUR, wat het totaal te bestemmen resultaat vormt.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor om het totale resultaat aan de beschikbare reserves toe te voegen.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA IN MILJOEN EUR | 2012

	2012		2011	
Aandelen	4,1	6,4%	3,9	6,5%
Obligaties	59,5	93,4%	54,6	90,5%
Overige beleggingen	0,1	0,2%	1,8	3,0%
TOTAAL	63,7	100,0%	60,3	100,0%

We zien vrij weinig veranderingen in de spreiding over de verschillende activaklassen.

De boekwaarde van de aandelenportefeuille, die uitsluitend uit aandelen uit de eurozone bestaat, stijgt lichtjes van 3,9 miljoen EUR in 2011 tot 4,1 miljoen EUR in 2012. De latente meerwaarden op aandelen bedragen 1,9 miljoen EUR (tegenover 1,3 miljoen EUR in 2011).

De boekwaarde van de obligatieportefeuille neemt toe en gaat van 54,6 miljoen EUR in 2011 naar 59,5 miljoen EUR in 2012. Die stijging is te danken aan de belegging van het incasso en de herbelegging van de liquiditeiten die begin 2012 nog beschikbaar waren.

Deze portefeuille bestaat voor 93% uit staatsobligaties en voor 7% uit bedrijfsobligaties. Er is geen blootstelling aan de perifere landen van de eurozone, zoals Portugal, Ierland, Griekenland, Spanje of Italië.

Ondanks de meerwaarden op de obligatieportefeuille klommen de latente meerwaarden van 1,63 miljoen EUR in 2011 naar 4,1 miljoen EUR in 2012.

BALANS IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

ACTIEF	12/2012	12/2011
Immateriële activa	184	156
Beleggingen	32.732	31.970
Terreinen en gebouwen	2.260	2.289
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	-	-
Overige financiële beleggingen	30.473	29.682
Deposito's bij cederende ondernemingen	-	-
Beleggingen tak 23	-	-
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	7.021	4.443
Vorderingen	3.534	3.065
Overige activabestanden	3.758	1.074
Materiële waarden	113	147
Beschikbare waarden	3.645	927
Overlopende rekeningen	572	574
TOTAAL	47.800	41.282

PASSIEF	12/2012	12/2011
Eigen vermogen	9.425	9.994
Kapitaal	10.243	10.243
Uitgiftepremies	54	54
Reserves	-873	-304
Achtergestelde passiva	-	-
Fonds voor toekomstige toewijzingen	-	-
Technische voorzieningen	34.279	28.370
Voorzieningen voor niet-verworven premies	8.125	7.650
Voorziening voor verzekering Leven		
Voorziening voor schade	23.826	18.920
Overige technische voorzieningen	2.327	1.799
Technische voorzieningen tak 23	-	-
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	-	-
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	1.673	484
Schulden	2.329	2.358
Overlopende rekeningen	95	77
TOTAAL	47.800	41.282

RESULTATENREKENINGEN IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2012	12/2011
Verdiende premies	21.374	19.009
Opbrengsten van beleggingen	1.340	1.169
Overige technische opbrengsten	496	347
Schadelast	-15.247	-13.657
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-	-
Netto-bedrijfskosten	-7.519	-6.968
Beleggingslasten	-78	-334
Overige technische lasten	-479	-414
Wijziging voor egalisatie en catastrofes	-528	-255
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-642	-1.104

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2012	12/2011
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-642	-1.104
Resultaat van de technische rekening Leven	-	-
Opbrengsten van beleggingen	70	72
Beleggingslasten	-9	-7
Overige opbrengsten en lasten	9	
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	-572	-1.039
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	10	8
Belasting op het resultaat	-7	-6
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	-569	-1.037

BEHEERSVERSLAG | 2012

Evolutie van het incasso van Piette & Partners

Piette & Partners sluit het boekjaar 2012 af met een volume van verdiende premies onder aftrek van herverzekering van 21,4 miljoen EUR.

De uitgegeven premies bedroegen 23,4 miljoen EUR, wat een stijging betekent van 10% tegenover 2011. Dat is meer dan het dubbele van de marktgroei in de takken Niet-Leven.

Het premie-incasso van Piette & Partners is als volgt samengesteld:

- BA Auto 10,7 miljoen EUR (+ 9%)
- Casco Auto 5,3 miljoen EUR (+ 2%)
- Brand 5,3 miljoen EUR (+ 12%)
- Diverse Risico's 1,1 miljoen EUR (+ 21%)
- Rechtsbijstand 0,9 miljoen EUR (+ 28%)

De nieuwe productie kende een daling van 3%. De maatschappij voert een strikt aanvaardingsbeleid, met duidelijk oog voor rentabiliteit, zelfs al gaat dit ten koste van incassogroei.

Piette & Partners werkte eind 2012 samen met 470 professionele makelaarskantoren, die voor het grootste deel gesitueerd zijn in West- en Oost-Vlaanderen.

Piette & Partners blijft ook de nadruk leggen op operationele uitmuntendheid. De beheerssystemen worden verder uitgebouwd om een flexibele dienstverlening naar de klanten en makelaars te garanderen.

Technische rekening van Piette & Partners

Wat de schade betreft kende Piette & Partners een minder goed jaar. De S/P-ratio en de combined ratio belopen, zonder aftrek van de herverzekering, respectievelijk 76% en 111%.

We noteerden een aantal zwaardere dossiers, waarvan één in BA Auto. De aanpassing aan de nieuwe indicatieve tabel van de schadevergoedingen, bestemd voor magistraten, betekende eveneens een aanzienlijke last in 2012.

De algemene kosten liggen onder het vooropgestelde budget en bedragen 12,79% van de uitgegeven premies.

De netto financiële opbrengsten bedragen 1,3 miljoen EUR en vertegenwoordigen 5,77% van de uitgegeven premies.

RESULTAAT | 2012

Globaal resultaat van Piette & Partners

Het boekjaar sluit af met een verlies van 0,569 miljoen EUR.

Bestemming van het resultaat

Rekening houdend met het overgedragen verlies van 0,304 miljoen EUR van vorig boekjaar, stelt de Raad van Bestuur voor het samengevoegde verlies van 0,873 miljoen EUR over te dragen naar het volgende boekjaar.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA IN MILJOEN EUR | 2012

	2012		2011	
Gebouwen	2,3	7,0%	2,3	7,2%
Aandelen	2,3	7,0%	1,6	5,0%
Obligaties	28,0	85,4%	27,3	85,6%
Overige beleggingen	0,2	0,6%	0,7	2,2%
TOTAAL	32,8	100,0%	31,9	100,0%

De boekwaarde van de aandelenportefeuille stijgt met 0,7 miljoen EUR, vooral als gevolg van investeringen. Als gevolg van de positieve prestaties van de portefeuille, stijgen de latente meerwaarden van 0,3 miljoen EUR eind 2011 tot 0,6 miljoen EUR eind 2012.

De post "overige beleggingen" (hoofdzakelijk deposito's) vermindert van 0,7 miljoen EUR in 2011 tot 0,2 miljoen EUR in 2012. De deposito's werden geïnvesteerd in de obligatieportefeuille, die aangroeit van 27,3 miljoen EUR tot 28,0 miljoen EUR.

De latente meerwaarde op deze obligatieportefeuille bedraagt 3,1 miljoen EUR eind 2012, wat een stijging is van 2,5 miljoen EUR tegenover eind 2011 als gevolg van de daling van de rentevoeten op de markt.

BALANS IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

ACTIEF	12/2012	12/2011	PASSIEF	12/2012	12/2011
Immateriële activa	1.020	889	Eigen vermogen	4.965	3.924
Beleggingen	46.792	25.861	Kapitaal	3.000	2.600
Terreinen en gebouwen	836	865	Uitgiftepremies	74	74
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	327	260	Reserves	300	230
Overige financiële beleggingen	45.628	24.736	Reserves	1.591	1.020
Deposito's bij cederende ondernemingen	-	-	Achtergestelde passiva	-	-
Beleggingen tak 23	-	-	Fonds voor toekomstige toewijzingen	-	-
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	-	-	Technische voorzieningen	45.825	24.782
Vorderingen	3.386	2.058	Voorzieningen voor niet-verworven premies	3.904	2.504
Overige activabestanddelen	624	908	Voorziening voor verzekering Leven	-	-
Materiële waarden	406	428	Voorziening voor schade	41.921	22.278
Beschikbare waarden	218	480	Overige technische voorzieningen	-	-
Overlopende rekeningen	980	594	Technische voorzieningen tak 23	-	-
TOTAAL	52.802	30.310	Voorzieningen voor overige risico's en kosten	-	-
			Deposito's ontvangen van herverzekeraars	-	-
			Schulden	2.010	1.599
			Overlopende rekeningen	1	5
			TOTAAL	52.802	30.310

RESULTATENREKENINGEN IN DUIZEND EUR | op 31 december 2012

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2012	12/2011
Verdiende premies	19.262	10.933
Opbrengsten van beleggingen	1.565	898
Overige technische opbrengsten	928	744
Schadelast	-14.281	-7.829
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-	-
Netto-bedrijfskosten	-6.473	-3.796
Beleggingslasten	-18	-59
Overige technische lasten	-58	-286
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	925	605

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2012	12/2011
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	925	605
Resultaat van de technische rekening Leven	-	-
Opbrengsten van beleggingen	11	8
Beleggingslasten	-4	-5
Overige opbrengsten en lasten	-	-
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	932	608
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	-8	-11
Belasting op het resultaat	-283	-193
Heffingen op vrijgestelde reserves	-	-
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	641	405

BEHEERSVERSLAG | 2012

Evolutie van het incasso van Arces

Arces sluit het boekjaar 2012 af met een volume aan verdiende premies van 19,26 miljoen EUR. Deze sterke groei van het premievolume is te danken aan de overname van de portefeuille Rechtsbijstand van P&V Verzekeringen op 1 januari 2012. De integratie is perfect verlopen en heeft de prioriteiten van Arces op geen enkel moment gehypothetheerd. De schadegevallen zijn steeds binnen de zeer korte antwoorttijden (D+2) behandeld en de makelaars en agenten hebben transparant en in real time de evolutie van het beheer van hun dossier kunnen volgen.

De nieuwe aanpak voor het beheer van letselschade is eveneens een succes en heeft intern geleid tot de oprichting van de nieuwe functie van 'beheerder proceduredossiers'. Die heeft als doel om vroeger en rechtstreeks tussen te komen bij het slachtoffer van letselschade. Het systematisch gebruik van de software Grille Corpus zorgde eveneens voor een grotere efficiëntie in het beheer van deze dossiers.

In 2012 heeft Arces haar inspanningen voortgezet om zich te profileren als referentiemaatschappij voor rechtsbijstand.

RESULTAAT | 2012

Globaal resultaat van Arces

Het boekjaar sluit af met een winst van 0,641 miljoen EUR (tegenover 0,405 miljoen EUR in 2011), wat het totale te bestemmen resultaat vormt.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor het volledige resultaat in de beschikbare reserves te boeken.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA IN MILJOEN EUR | 2012

	2012		2011	
Gronden en gebouwen	0,8	1,7%	0,8	3,1%
Participaties	0,3	0,6%		0,0%
Aandelen	0,9	1,9%	0,5	1,9%
Obligaties	43,3	92,5%	20,7	80,2%
Overige beleggingen	1,5	3,2%	3,8	14,7%
TOTAAL	46,8	100,0%	25,8	100,0%

De P&V Groep beschikt al verscheidene jaren over een **adequate risicobeheerstructuur** met als doel om binnen het kader van de strategie van de Groep het risicoprofiel zo goed mogelijk af te stemmen op de capaciteit om risico's te dragen.



Risicobeheerstructuur (RISK MANAGEMENT FRAMEWORK)

In het kader van de uitvoering van het ontwikkelingsplan "Risk - Solvency II" heeft de P&V Groep in 2012 de implementatie en de uitdieping voortgezet van deze risicobeheerstructuur:

- die de strategie ondersteunt door te streven naar een optimaal evenwicht van rendement en risico, in overeenstemming met de risicotolerantie;
 - die de risico-aspecten integreert in alle beslissingsprocessen op alle operationele niveaus doorheen alle entiteiten in de Groep;
- en
- die in overeenstemming is met de reglementaire vereisten zoals opgelegd door de Solvency II-richtlijnen.

In de loop van 2011 werd het Risk Management Charter van de P&V Groep dan ook grondig herzien om er de componenten van deze nieuwe structuur in op te nemen. Dit charter verduidelijkt onder meer de rol en de verantwoordelijkheden van het departement Group Risk Management bij de uitrol van deze structuur.

Het Risk Management Charter vormt de basis voor de werkzaamheden die in het kader van de tweede pijler van de Solvency II-richtlijnen werden of zullen worden ondernomen.

Beheer van de belangrijkste risico's en onzekerheden

In lijn met de bestaande risicobeheerstructuur verricht de P&V Groep geregeld een analyse van de belangrijkste risico's en onzekerheden.

De voornaamste risico's waaraan de maatschappij P&V Verzekeringen is blootgesteld omvatten:

- hoofdzakelijk **financiële risico's** en meer bepaald het renterisico (vooral in de activiteiten Leven met hoge gewaarborgde rentes en lange looptijden, zoals in de portefeuille groepsverzekeringen van P&V Verzekeringen en VIVIUM), evenals het beursrisico en kredietspreadrisico's. Zoals in 2011 ging ook in 2012 veel aandacht uit naar het landenrisico in de eurozone, gezien de posities van deze landen in de verschillende obligatieportefeuilles;
- de **verzekeringsrisico's**. De belangrijkste verzekeringsrisico's zijn het onderschrijvingsrisico, het provisioneringsrisico – met inbegrip van het inflatierisico – en het catastroferisico in Niet-Leven, evenals het risico op massale afkopen in Leven Individueel;
- de **operationele risico's**. Dit betreft vooral het informaticarisico.

Diverse maatregelen worden genomen om het risicoprofiel van de activiteiten in overeenstemming te brengen met de risicocapaciteit van de Groep:

- het naleven van de strategische asset allocatie binnen de beleggingslimieten die werden vastgelegd voor de belangrijkste ALM-segmenten, en de maatregelen om de duration gap te verkleinen. Het ALM & Investeringscomité volgt regelmatig de investeringsportefeuilles op. In 2012 werden het investeringsbeleid & ALM overigens al geüpdatet om nieuwe activaklassen in te voeren enerzijds, en om het kader van de limieten en de principes van extern beheer aan te vullen anderzijds;
- wat het inflatierisico betreft, de implementatie van een dekkingsprogramma, met name via de investering van een deel van de activa van de betrokken ALM-segmenten (d.w.z. in functie van de blootstelling van de onderliggende verzekeringsportefeuille aan het inflatierisico) in geïndexeerde obligaties;
- wat het niveau van de verzekeringsrisico's betreft, de verdere ontwikkeling van instrumenten om een betere opvolging van de kwaliteit van de risico's te verzekeren. Bovendien werden de "closed file review"-oefeningen in claims en productie-beheer Niet-Leven (die in bepaalde takken permanent worden georganiseerd) uitgebreid naar nieuwe takken;
- de verdere versterking van het interne controleapparaat;
- de informaticamigraties naar de doelplatformen.

P&V Verzekeringen

Koningsstraat 151
1210 Brussel
02/250 91 11
FSMA 0058
RPR 0402 236 531
www.pv.be

VIVIUM

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

Actel

Koningsstraat 151
1210 Brussel
02/229 67 11
FSMA 2279
RPR 0440 903 008
www.actel.be

Piette & Partners

Casinoplein 6
8500 Kortrijk
056/22 08 00
FSMA 1037
RPR 0448 811 575
www.pnp.be

Arces

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