

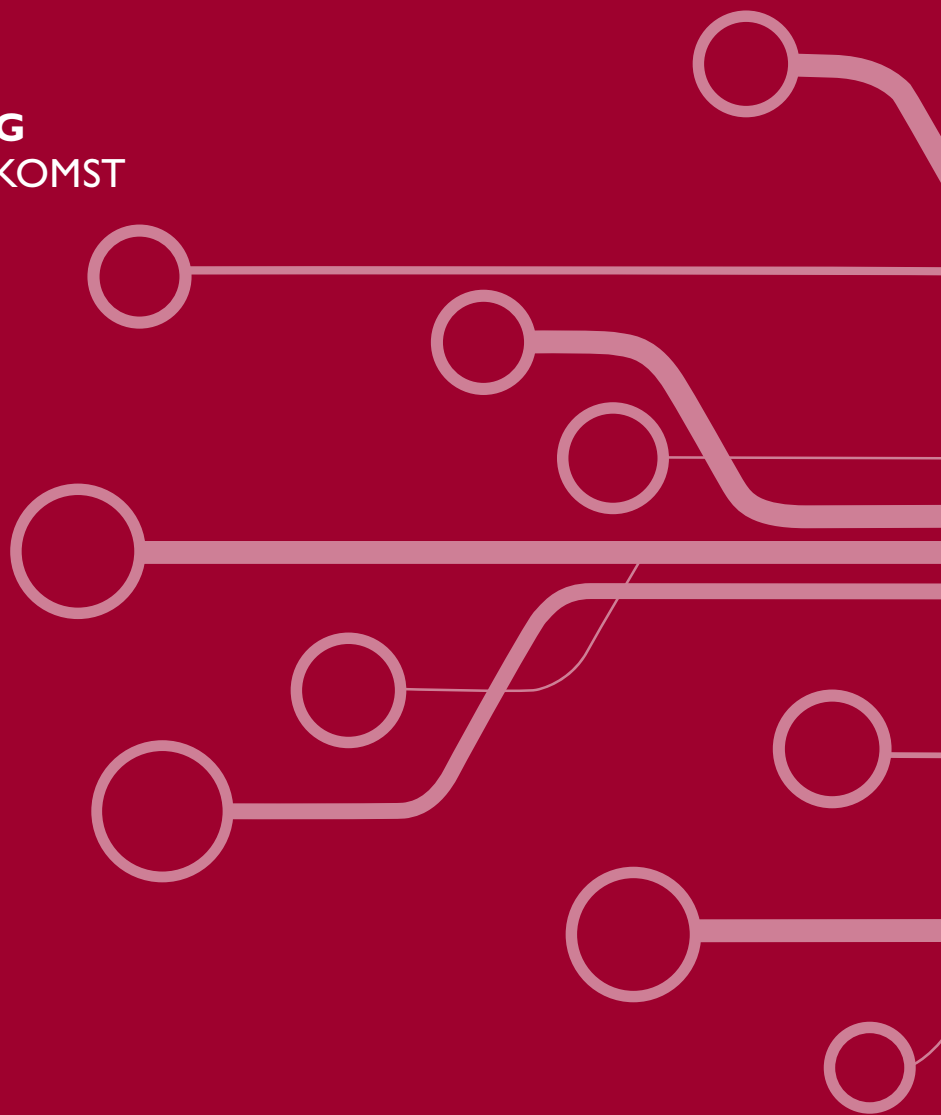


AANSLUITEN OP DE TOEKOMST



2016

ACTIVITEITENVERSLAG
AANSLUITEN OP DE TOEKOMST



INHOUD

1	BOODSCHAP VAN DE VOORZITTER VAN HET DIRECTIECOMITÉ	2
2	WIE ZIJN WIJ?.....	6
3	KLANTEN VERANDEREN, DUS OOK ONS BUSINESSMODEL.....	10
4	RENDABEL GROEIEN DOOR POSITIONERING EN PARTNERSHIPS	14
5	MAATSCHAPPELIJK ENGAGEMENT 5.1 STICHTING P&V.....	20
	5.2 MILIEU	24
6	EEN STERKE EN SOLIDE GROEP: 6.1 RESULTATEN IFRS 2016.....	28
	6.2 GECONSOLIDEERDE BALANS IFRS 2016	30
	6.3 SOLVABILITEIT II.....	32

I. BOODSCHAP VAN DE VOORZITTER VAN HET DIRECTIECOMITÉ



2016 was een bewogen jaar voor de P&V Groep. De vele evoluties die aan de gang zijn in de technologie, de economie en de samenleving hebben grote impact op de verzekeringswereld. Ze veranderen niet alleen de zaken die we verzekeren, maar vooral ook de verwachtingen van klanten. Op die manier dagen ze ons uit om onze rol als verzekeraar te vernieuwen.

In 2016 hebben we binnen de P&V Groep verschillende strategische oefeningen gemaakt. Die hebben te maken met manieren waarop we ons aanbod en onze interactie met klanten en distributiepartners kunnen aanpassen aan die snel veranderende realiteit. Meer over de plannen die we hieruit distilleerden, leest u verderop in dit activiteitenverslag.

Maar ook binnen die nieuwe realiteit blijven we als Belgische coöperatieve verzekeringsgroep trouw aan onze waarden en overtuigingen. Zo werken we onophoudelijk verder aan een toegankelijke bescherming voor zoveel mogelijk mensen en blijven we sterk geloven in de klassieke verzekeringstussenpersonen, de agenten en de makelaars. Hun expertise en toegankelijkheid vormen een belangrijke toegevoegde waarde voor de klanten, en zelfs nog meer in een tijd van toenemende digitalisering en automatisering.

De nieuwe realiteit biedt opportuniteiten, maar vraagt ook belangrijke investeringen in de toekomst en aanpassingen in onze bedrijfsvoering. Ook op die vlakken hebben we in 2016 initiatieven genomen en de aangetaste inspanningen voortgezet. Die moeten ons toelaten om onze klanten, agenten en partnermakelaars beter te dienen, maar ook om kosten te besparen. Zo hebben we verder geïnvesteerd in klantvriendelijkere en efficiëntere manieren van werken, ondersteund door moderne digitale platformen. En we hebben plannen uitgetekend om onze organisatie en ons HR-beleid aan te passen aan de veranderende verwachtingen van klanten.

Al deze strategische denkoefeningen, investeringen en kostenbesparingen zullen ervoor zorgen dat de P&V Groep ook in de toekomst een solide en solvabele verzekeringsgroep blijft waar klanten, distributiepartners, personeelsleden en coöperatoren op kunnen vertrouwen. Ik wil ieder van hen bedanken voor hun constructieve dialoog en samenwerking om samen met ons dit doel te bereiken.

Hilde Vernailen
Voorzitter van het Directiecomité

Het Directiecomité



Philippe De Longueville



Martine Magnée



Marc Beaujean



Francis Colaris



Hilde Vernailen





AANSLUITEN OP DE TOEKOMST VAN OMA'S EN OPA'S

2. WIE ZIJN WIJ?

De P&V Groep is een Belgische coöperatieve verzekeringsgroep.

Sinds onze oprichting in 1907 is het onze drijfveer om een eerlijke bescherming toegankelijk te maken voor zoveel mogelijk mensen. Dit bepaalt ook vandaag nog hoe we omgaan met iedereen die met onze activiteiten in contact komt.

We bieden een uitgebreid gamma verzekeringsoplossingen aan particulieren, zelfstandigen, bedrijven, instellingen en de publieke sector.

De professionele verzekerings-tussenpersonen zijn een belangrijke schakel in onze distributie. We geloven sterk in de toegevoegde waarde van persoonlijk advies door een makelaar of agent. Tegelijk kunnen klanten ook rechtstreeks bij ons terecht via online kanalen en callcenters. Daarnaast gaan we partnerships aan met autoconstructeurs en beschikken we over een intern commercieel team dat werkt voor grote bedrijven en institutionele klanten.

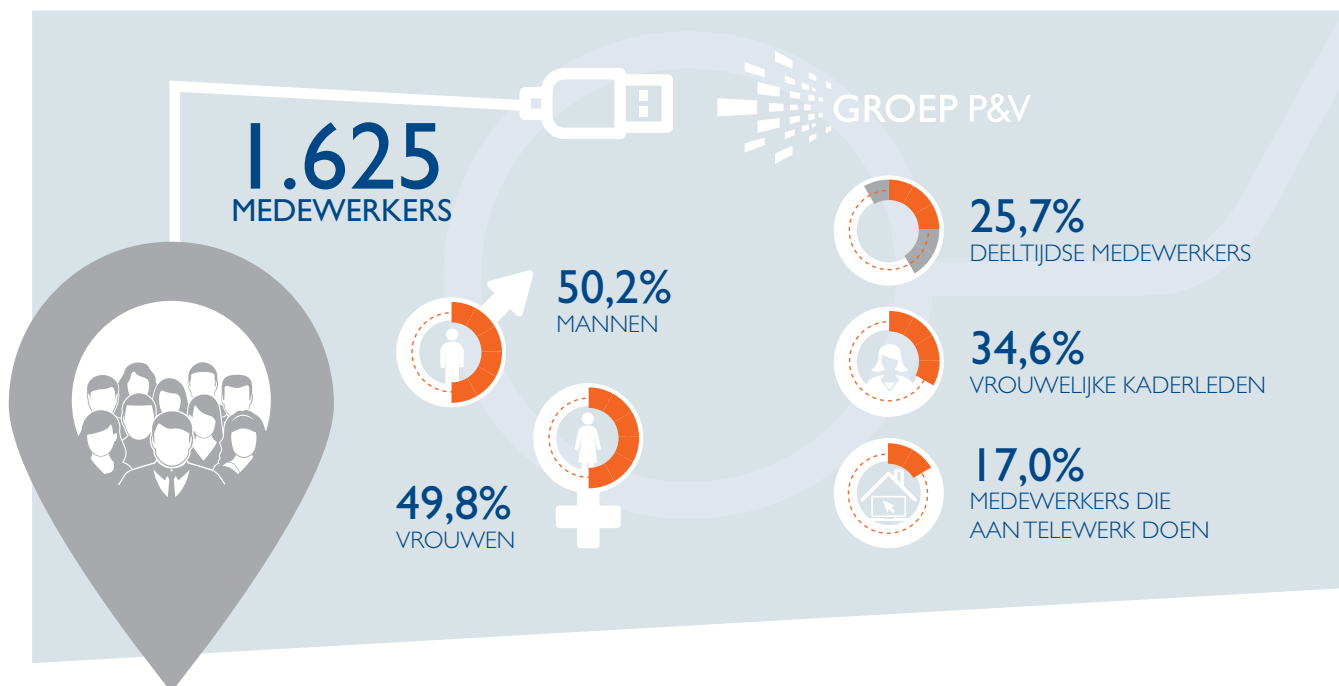
Voor zowel distributiepartners als klanten willen we een betrokken, loyale en nabije partner zijn. Dat

doen we door hen actief te betrekken in ons beleid en onze productontwikkeling. De werkelijke behoeften van klanten zijn altijd het uitgangspunt, zowel wat de verzekeringsdekkingen als de dienstverlening na schade betreft.

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

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

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



Waar gaan we voor?

De P&V Groep zet haar expertise in zodat iedereen zich kan **beschermen** tegen de risico's van elke dag en zijn toekomst kan plannen.

Door verzekeringen **toegankelijk** te maken voor **zoveel mogelijk mensen** vertaalt de P&V Groep haar **engagement** voor een **solidaire** en **duurzame** samenleving.

Waar staan we voor?

Als Belgische coöperatieve groep laten we ons leiden door:

Toegankelijkheid

We verzekeren wat mensen nodig hebben tegen een redelijke prijs. Onze oplossingen

zijn eenvoudig, transparant en afgestemd op de huidige en toekomstige behoeften van particulieren, zelfstandigen, bedrijven en instellingen.

Preventie

We combineren onze expertise als verzekeraar met moderne technologie om innovatieve oplossingen uit te werken die de risico's van onze verzekerden beperken of voorkomen.

Duurzaamheid

Onze strategie en alles wat we doen dragen bij aan de ontwikkeling van onze onderneming en de samenleving in het algemeen. En dit zowel op economisch, sociaal als maatschappelijk vlak.

Merken & distributienetwerken

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

P&V verstrekt haar producten en diensten via een netwerk van exclusieve agenten en ook rechtstreeks via internet en contactcenters.

VIVIUM biedt haar verzekeringsoplossingen aan via onafhankelijke verzekeringsmakelaars.

PNP (Piette & Partners) werkt eveneens via onafhankelijke verzekeringsmakelaars en is vooral actief in West- en Oost-Vlaanderen.

De dienst **Institutionele Klanten** werkt rechtstreeks met klanten uit de publieke en non-profitsector en biedt oplossingen aan onder de merken P&V en VIVIUM.

Het aanbod van **Actel** wordt gecommmercialiseerd via partnerships met autoconstructeurs.

Arces biedt rechtsbijstandverzekeringen aan via alle distributiekkanalen van de P&V Groep.

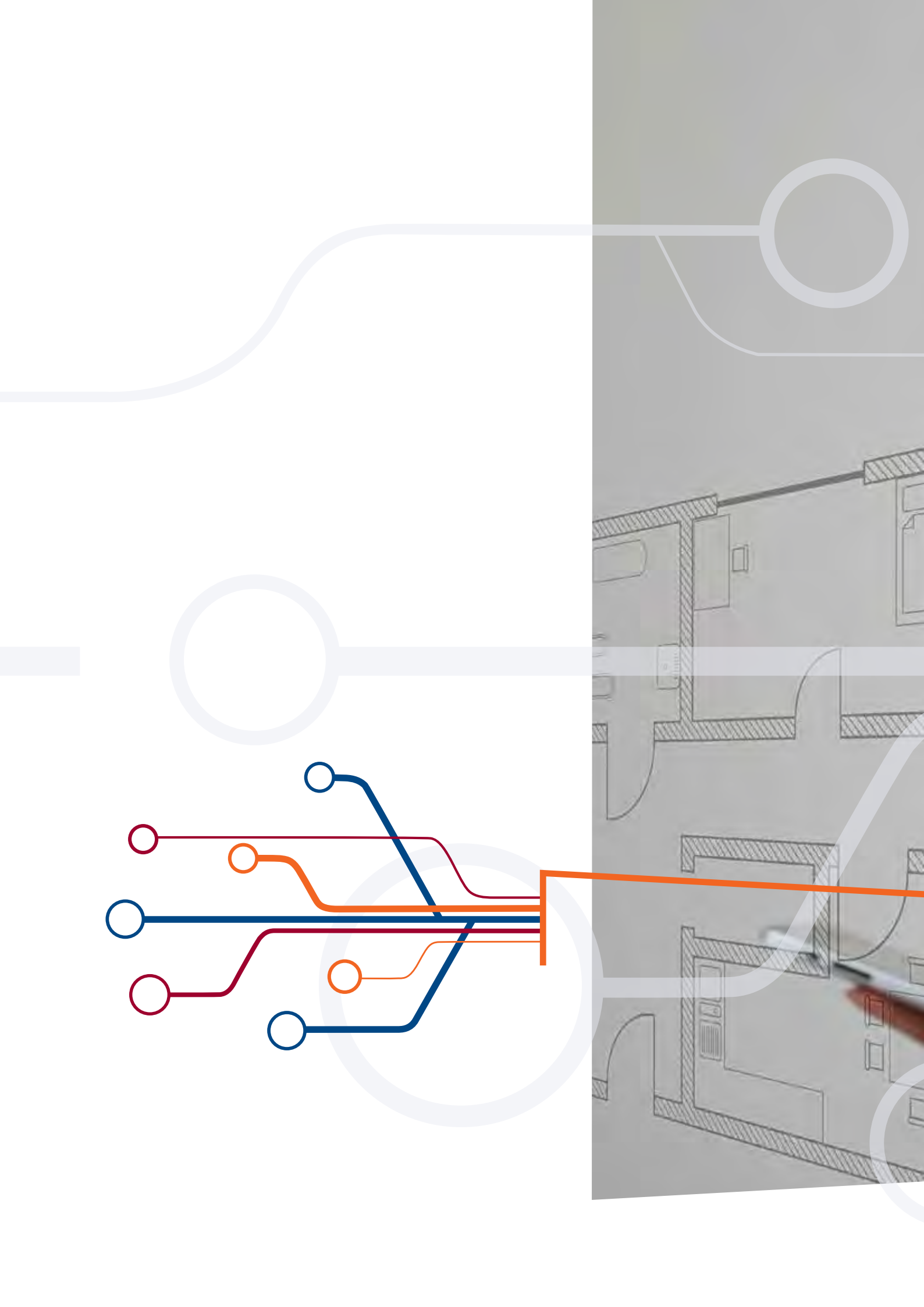
Previdis is de preventiemaatschappij van de P&V Groep.

P&V Groep vervult voorzitterschap van ICMIF

In oktober 2016 aanvaardde Hilde Vernailen het voorzitterschap van ICMIF, de International Cooperative and Mutual Insurance Federation. Deze federatie verenigt meer dan 300 coöperatieve en onderlinge verzekeraars wereldwijd. ICMIF promoot de coöperatieve en onderlinge verzekeringssector op internationaal niveau, organiseert ontmoetingen en verzamelt kennis en gegevens die het publiceert in rapporten.

Hilde Vernailen: "De P&V Groep lag zelf aan de basis van ICMIF en is er altijd actief in geweest. Toenmalig P&V-voorzitter Joseph Lemaire was in 1922 de initiatiefnemer voor dit samenwerkingsverband. Het zit in ons DNA dat we onze verantwoordelijkheid opnemen voor het promoten van het coöperatieve en onderlinge verzekeringsmodel, in België, in Europa en wereldwijd. Het maakt me trots dat ik de volgende vier jaar als voorzitter hieraan mag bijdragen."







**AANSLUITEN OP
DE TOEKOMST VAN
ONDERNEMERS**

3. KLANTEN VERANDEREN, DUS OOK ONS BUSINESSMODEL

De P&V Groep werkt volop aan de transformatie van haar verzekeringsactiviteiten. In 2016 hebben we de eerste stap gezet in de schaderegeling en voorbereidingen getroffen voor een flexibeler aanbod en een nieuw interactiemodel met onze distributiepartners en klanten.

Focus op de hybride klant

Door de snelle evoluties in technologie, economie en samenleving veranderen de verwachtingen van klanten tegenover hun verzekeraar. Voertuigen en gebouwen worden almaar meer geconnecteerd en dus veiliger. Bovendien hecht een groeiende groep mensen minder belang aan het bezit van zaken, maar meer aan het gebruik ervan. En steeds meer mensen zoeken via diverse communicatiekanalen zelf oplossingen voor hun verzekeringsbehoeften.

Voorals de sterk groeiende groep hybride klanten stelt andere eisen aan verzekeringen en de manier waarop ze worden aangeboden, zonder dat ze de traditionele distributiekanaalen vaarwel zeggen. Hybride klanten willen veel digitaal regelen, maar verkiezen om regelmatig nog contact te hebben met een verzekeringstussenpersoon om hun zaken op te volgen of problemen op te lossen. Vooral bij complexere verzekeringsbehoeften of bij schade waarderen ze het persoonlijke advies van een makelaar of agent.

Het parcours van de hybride klanten varieert. Ze switchen moeiteloos tussen traditionele (tussenpersoon,

contactcenter) en digitale kanalen (apps, websites). Het is op die hybride klanten dat we ons toekomstige businessmodel richten. Daarnaast blijven ook de begeleide klanten, die alles laten regelen door hun tussenpersoon, en de digitale klanten terecht kunnen bij de P&V Groep.

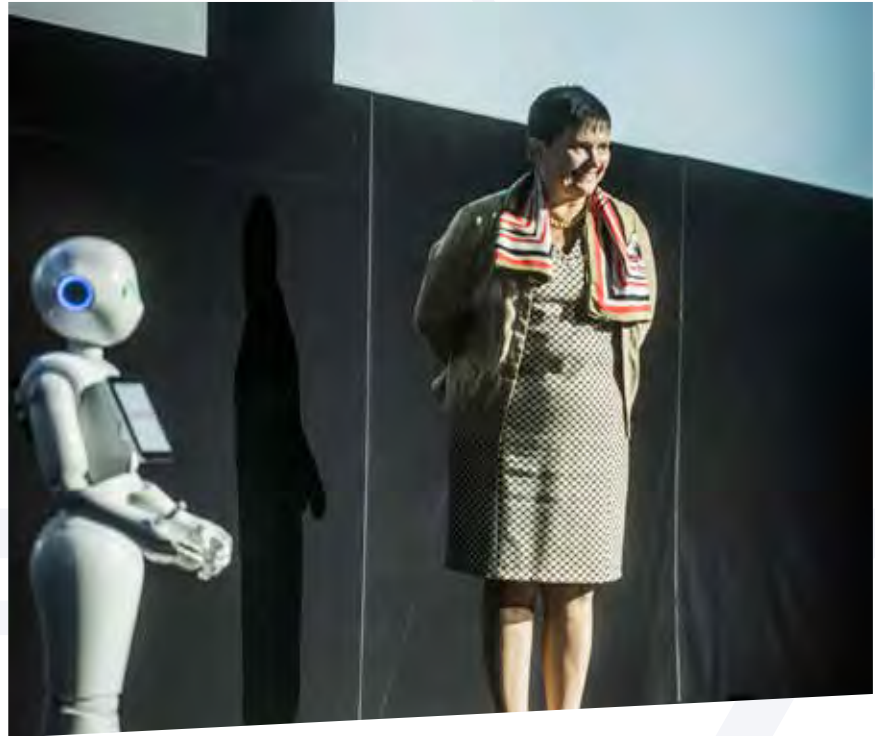
Organisatie en tools in dienst van de klantenbehoeften

Om maximaal te beantwoorden aan de behoeften van de hybride klanten, werken we aan een transformatie van ons businessmodel. De belangrijke investeringen die we hiervoor doen, hebben tot doel om meer efficiëntie en klantgerichtheid en een snellere time-to-market te realiseren. De interne organisatiestructuur van de P&V Groep werd daarop in 2016 aangepast. De bevoegdheden werden duidelijker afgebakend, wat een grotere focus toelaat op de klant, het aanbod, de distributie of het beheer.

De ruggengraat van deze transformatie zijn moderne IT-systemen die geconnecteerd zijn en voldoende openheid bieden om in de toekomst extra services te kunnen aanbieden. Deze systemen moeten ook zorgen voor meer efficiëntie in de samenwerking met onze



Ook ons personeelsevent van begin 2017 stond in het teken van de toekomst.



distributiepartners en voor een betere service aan de klanten.

In al onze verzekeringstakken hebben we gekozen voor de meest performante systemen op de markt. In 2016 namen we het eerste systeem in gebruik voor de regeling van schadegevallen Auto. In 2017 breiden we dit uit tot de schades in alle andere Non-Life-verzekeringen voor particulieren. Daarnaast startten we in 2016 met het implementatietraject van een nieuw IT-systeem voor polissen Non-Life en maakten we de keuze voor een oplossing in Life. De uitrol van deze nieuwe platformen is gepland in de loop van 2018.

De investeringen in IT-platformen gaan gepaard met een herziening van onze processen. We werken aan een meer

wendbare en flexibelere arbeidsorganisatie die tegen 2020 ook driehonderd voltijdse arbeidsplaatsen minder zal tellen. Verder schakelen we over naar een digitale, papierloze werking. In 2016 zijn we begonnen met een proefproject met aangepaste werkplekken die moderne technologie integreren en nieuwe vormen van samenwerking mogelijk maken. Tegelijk werd ook het telewerk verder uitgebreid.

Flexibel aanbod en nieuwe interacties met klanten

Onze nieuwe organisatie en IT-infrastructuur zijn belangrijke voorwaarden om rendabel te blijven groeien. Ze stellen ons in staat om aangepaste producten

en diensten te ontwikkelen die beter beantwoorden aan de verwachtingen van klanten, en om nieuwe manieren van interactie met klanten en distributiepartners te introduceren. In 2016 hebben we daarvoor al een model uitgetekend voor onze Non-Life-activiteiten voor particulieren en zelfstandigen.

Ons bestaande, technisch hoogstaande, maar gespecialiseerde aanbod blijven we aanbieden aan de juiste doelgroepen en met het persoonlijke advies van onze tussenpersonen. Dit aanbod voldoet aan de verwachtingen van heel veel klanten en we blijven het continu aanpassen aan de evoluties in de markt.

Maar om de hybride klanten optimaal te servicen, is er ook nood aan een ander type aanbod. Daarom werken we aan een modulair aanbod waarmee klanten zelf hun pakket kunnen samenstellen, in functie van wat ze nodig hebben. Zo willen we bijvoorbeeld soepele alternatieven aanbieden aan mensen die hun auto willen verzekeren in functie van het effectieve gebruik dat ze ervan maken. Dit nieuwe aanbod zal naast ons bestaande aanbod komen te staan.

Hybride klanten willen bovendien contact kunnen opnemen met hun verzekeraar volgens het kanaal dat zij verkiezen en op het tijdstip dat zij wensen. Daarom gaan we binnen afzienbare tijd een contactcenter openen dat vlotter en langer bereikbaar is voor de klanten. Het hoofddoel hiervan is service bieden en vragen beantwoorden van alle types van klanten, ook online via chat. Daarnaast krijgt de klant toegang tot een klantzone waarin hij zijn polissen kan beheren en zijn schadedossiers opvolgen.

In 2018 komen we op de markt met een eerste concrete toepassing van dit businessmodel. Intussen blijven we de markt ook voor de andere

verzekeringstakken en doelgroepen continu opvolgen. Door de snelle evoluties in de verzekeringssector zullen ook daar bijkomende investeringen nodig zijn voor de toekomst.

Klanten blijven vertrouwen in agenten en makelaars

Onze traditionele distributiepartners – agenten en makelaars – blijven een sleutelrol vervullen in dit model. Doelgroepen met specifieke behoeften zoals kmo's blijven nood hebben aan gepersonaliseerd advies. Maar ook hybride klanten zullen altijd rechtstreeks contact met de tussenpersonen kunnen opnemen. Zeker voor complexere zaken of begeleiding bij een schadegeval, zullen de meeste klanten de hulp blijven inroepen van een tussenpersoon. Het zijn die momenten die er toe doen voor een klant en waarop de tussenpersoon zijn meerwaarde bewijst.

In de samenwerking met onze distributiepartners gaan we nog meer inzetten op co-creatie, om oplossingen uit te werken die voldoen aan hun behoeften en die van hun klanten. Door onze administratieve efficiëntie te vergroten,

willen we agenten en makelaars meer ruimte geven om zich te concentreren op de activiteiten die een toegevoegde waarde hebben voor hun klanten. Denk aan hun adviesrol voor complexere verzekeringsbehoeften en de begeleiding bij schade. Daarbij zijn operationele efficiëntie en een verhoogde digitale aanwezigheid een must.

Binnen dit nieuwe interactiemodel zijn we overtuigd van het nut om de beide merken P&V en Vivium in stand te houden. De toepassing van het model zal trouwens anders zijn bij P&V als bij Vivium.

Bij P&V maken we de digitale tools en het contactcenter toegankelijk voor alle klanten en zullen we klanten ook actief stimuleren om ze te gebruiken. De agenten begeleiden we om deze middelen te integreren in hun werking. In 2017 bereiden de agenten zich intensief voor op dit nieuwe interactiemodel. Bij Vivium bieden we de digitale tools en het contactcenter aan als ondersteuning voor de makelaars, die zelf beslissen of ze die integreren in hun werking en hoe.



De klant centraal

De klant staat centraal in dit nieuwe model. Het is onze ambitie om, samen met de distributiepartners, ook de co-creatie met klanten te verhogen. De informatie die we hebben over klanten gaan we ook beter beschikbaar maken voor onze distributiepartners, zodat ze hun klantenrelatie nog verder kunnen uitbouwen.

Daarnaast gaan we in 2017 onze tevredenheidsmetingen intensiveren. Voortaan betrekken we klanten nog nauwer door hun mening te vragen heel kort nadat ze met ons contact hebben gehad. Op basis van hun feedback passen we via actieplannen onze methodes en processen zo nodig aan.

In tandem met onze traditionele tussenpersonen en via investeringen in nieuwe tools en interactiemodellen willen we ervoor zorgen dat klanten zich thuis voelen bij de P&V Groep en dat onze distributiepartners hun meerwaarde optimaal kunnen inzetten.

Europese voorbeelden op het Euresa Innovations Forum

Op 7 en 8 april 2016 was de P&V Groep gastheer voor het Innovations Forum van Euresa, een samenwerkingsverband tussen Europese coöperatieve en onderlinge verzekeraars. Het forum had als thema de technologische en maatschappelijke evoluties en de manier waarop coöperatieve en onderlinge verzekeraars die kunnen aanwenden om hun klanten een betere service te verlenen. Verschillende medewerkers van de P&V Groep namen actief deel aan het forum.

euresa



4. RENDABEL GROEIEN DOOR POSITIONERING EN PARTNERSHIPS

En 2016 zette de P&V Groep haar groei verder en verbeterde ze tegelijk haar technisch resultaat. Twee belangrijke voorwaarden om de duurzaamheid van de activiteiten te waarborgen.

Vivium in de top 3 voor 2^{de} pensioenpijler

In 2016 kon Vivium haar plaats behouden in de top 3 van Belgische verzekeringsmerken die actief zijn in de tweede pensioenpijler. De Bedrijfsleidersverzekering en het Vrij Aanvullend Pensioen Zelfstandigen (VAPZ) blijven de belangrijkste producten van het merk.

Een autoverzekering die haar beloften nakomt

Onze nieuwe autoverzekering kreeg in 2016 veel aandacht en droeg bij tot het bereiken van de groei doelstellingen van de P&V Groep. Het is een innovatief product dat beantwoordt aan de verwachtingen van klanten en gekoppeld is aan heldere acceptatieregels. Het biedt de makelaars van Vivium en de agenten van P&V nieuwe mogelijkheden voor prospectie, waardoor ze de kwaliteit van hun verzekeringsportefeuille kunnen behouden of verbeteren.

Solide partnerships

Met het oog op een rendabele en efficiënte groei, hebben we in 2016 gezocht naar manieren om de partnerships met onze tussenpersonen te optimaliseren.

De P&V Groep gelooft meer dan ooit in haar merken en hun respectieve distributiekanalen, met als voornaamste uithangborden Vivium en de makelaars en P&V en de agenten.

Vivium en de makelaars

In 2016 richtte Vivium zich resoluut naar de makelaars van de toekomst met als doel nieuwe partnerships aan te gaan. Dankzij de specifieke waarborg voor drones, die Vivium als eerste op de markt introduceerde, spraken we een groot aantal nieuwe makelaars aan. In 2016 mocht Vivium in totaal 67 nieuwe partnermakelaars verwelkomen.

In het voorjaar van 2016 introduceerde Vivium nieuwe producten voor bedrijven en kmo's, met als doel de bestaande partnermakelaars een sterker aanbod te bieden en eveneens nieuwe partners aan te trekken. De nieuwe producten zorgden ook voor een groei in de cijfers.

Op deze manier realiseerde Vivium in 2016 een aantal strategische acties en bevestigde ze haar wil om een preferentiële partner te zijn voor de makelaars, die een onmisbare rol blijven spelen in de verzekeringsmarkt.





Met u, altijd en overal

P&V en de agenten

Eind 2015 werd het veranderprogramma Agent 2020 aangekondigd. Het ondersteunt de agenten van P&V in hun ondernemerschap en begeleidt hen naar rendabele groei. Na een intensief voorbereidingsjaar voor de P&V Groep en haar agenten ging het programma begin 2017 officieel van start.

De P&V Groep deed in 2016 belangrijke investeringen in haar agentennet. Grote projecten waren onder andere het uitwerken van een nieuw opleidingsaanbod, de introductie van een tool voor campagnemanagement, het intensiveren van de digitalisering, de lancering van

ClaimCenter in Auto en ook het toepassen van de klantenparcours. Daarnaast werd een nieuw carrièremodel uitgewerkt. Dit model biedt de agenten uitzicht op een carrière-evolutie en versterkt en belooft hun ondernemersgeest.

Met de hulp van hun districtmanagers hebben de agenten actief de overgang naar Agent 2020 voorbereid. Ze maakten een stand van zaken op van hun carrière, analyseerden de mogelijkheden om verder te evolueren en brachten hun behoeften aan begeleiding in kaart. Om zich aan deze nieuwe context aan te passen, krijgen de agenten onder andere opleidingen en ondersteuning op het vlak van rekrutering van medewerkers,

de commerciële organisatie van hun agentschap, het leiden van teams en het gebruik van de nieuwe tools die de P&V Groep ter beschikking stelt.

Grotere efficiëntie voor institutionele klanten

Voor onze institutionele klanten werkten we aan manieren om met meer efficiëntie te kunnen antwoorden op lastenboeken en om ons marktaandeel in een aantal segmenten te verhogen. Het productaanbod werd geoptimaliseerd om een hogere conversie te genereren. We hebben onze contacten uitgebreid om te kunnen prospecteren op nieuwe markten.

De focus blijft op rendabel groeien door een goede selectie van de aanbestedingen waaraan we deelnemen en een grote aandacht voor de kwaliteit van de dossiers die we indienen.

Gerichte aanwezigheid in de media

De rol van marketing is in evolutie en ook de P&V Groep past zich aan. In plaats van enkele algemene campagnes op grote schaal, zetten we in op meer en gerichtere campagnes die een duidelijke doelstelling hebben. We willen zowel nationaal, regionaal, lokaal als digitaal constanter aanwezig zijn en streven naar een communicatie die al deze aspecten integreert.

We hebben ook de lokale integratie van onze marketingacties verbeterd. Geslaagde voorbeelden zijn de brievenbusactie van P&V en de partnerships met online spelers als AutoScout en Road Skippers.

In 2016 kenden we een grotere zichtbaarheid op de markt, dankzij de publiciteitscampagne van P&V. Die bestond uit een televisiecampagne met spots in het thema 'de wereld van', reclame op de radio en banners op websites. Ook in de geschreven pers waren we aanwezig via bijdragen in kranten als De Zondag en de Franstalige tegenhanger 7Dimanche. En ten slotte reed aan de Belgische kust gedurende vele weken een kusttram in de kleuren van P&V.

Vivium werkte in 2016 aan een duidelijkere boodschap naar de markt, professionaliseerde haar huisstijl en liet zich opmerken met de slogan 'Vooruitgang is spannend, maar niet zonder risico's'. Vivium was ook aanwezig op radio en online, onder andere met haar actie rond drones.

De P&V Groep integreerde ook de MiFID-regels. Al onze communicatiemediën werden hieraan aangepast. In de marketing- en andere diensten van de Groep werden

initiatieven genomen om te werken volgens de kernwaarden van MiFID: een zo groot mogelijke transparantie en respect voor de klant.

Prévidis: de mens centraal in preventie

Previdis, de preventiemaatschappij van de P&V Groep, werd opgericht in 2015. Previdis wil bedrijven, werknemers en particulieren begeleiden en sensibiliseren rond drie grote thema's: welzijn (psychosociale problemen), gezondheid (beroepsziekten) en veiligheid (arbeidsongevallen). Previdis helpt oplossingen vinden voor een geslaagde terugkeer op het werk na een lange afwezigheid, het voorkomen van burn-out, enz. Op het gebied van arbeidsongevallen werkt Previdis in de eerste plaats aan preventie. Previdis kiest voor een participatieve aanpak met haar doelgroepen en concentreert zich op de menselijke factoren en de technische aspecten van preventie. Om haar doel te bereiken, werkt Previdis samen met

professionele partners en organiseert ze regelmatig evenementen, zoals de Previdis Award in 2016.

De Previdis Award voor klanten Arbeidsongevallen van de P&V Groep

In november 2016 reikte Previdis de eerste Previdis Award uit. Deze award belooft bedrijven of organisaties die in de praktijk, op de werkplek, blijf geven van een menselijke visie op preventie in de ruime zin van het woord. De jury van de Previdis Award 2016 koos unaniem voor het project van het ziekenfonds Bond Moyson Oost-Vlaanderen. Dit winnende project moedigt medewerkers aan om een betere zithouding aan te nemen en stimuleert hen om meer te bewegen. Gunther Groenwals, preventieadviseur van Bond Moyson Oost-Vlaanderen: "We geloven dat we door te investeren in ergonomie en bewegen tegelijk ook investeren in de gezondheid van onze medewerkers en dat kan alleen maar voordelen opleveren."

Previdis Award 2016

De winnaar van de Previdis Award 2016: Bond Moyson Oost-Vlaanderen



Thema 2017-2018: werk aangepast aan de mens

De volgende twee jaar zal Previdis zich toeleggen op manieren om het werk in bepaalde situaties aan te passen aan de mensen. Denk bijvoorbeeld aan professionele re-integratie na een ziekte of ongeval, aangepast werk voor risicogroepen en mensen met een beperking, of mogelijkheden om tot op een latere leeftijd te blijven werken op een aangepaste manier.

Arces, voortzetting van een vruchtbare samenwerking

Sinds P&V toetrad tot het kapitaal van de rechtsbijstandverzekeraar Arces zijn de banden tussen Arces en P&V de voorbije tien jaar steeds hechter geworden. In 2014 nam P&V het volledige kapitaal over en werd Arces een filiaal van de P&V Groep, gespecialiseerd in Rechtsbijstand.

2016 was voor Arces een voorbereidingsjaar op de fusie met de P&V Groep. Het doel van deze fusie, die begin 2017 werd gerealiseerd, is om te kunnen beantwoorden aan de verplichtingen van Solvency II en om Arces de kans te geven om te profiteren van de mogelijkheden tot synergie in de Groep. Deze fusie is dan ook een hefboom voor de toekomstige ontwikkeling en groei van Arces.

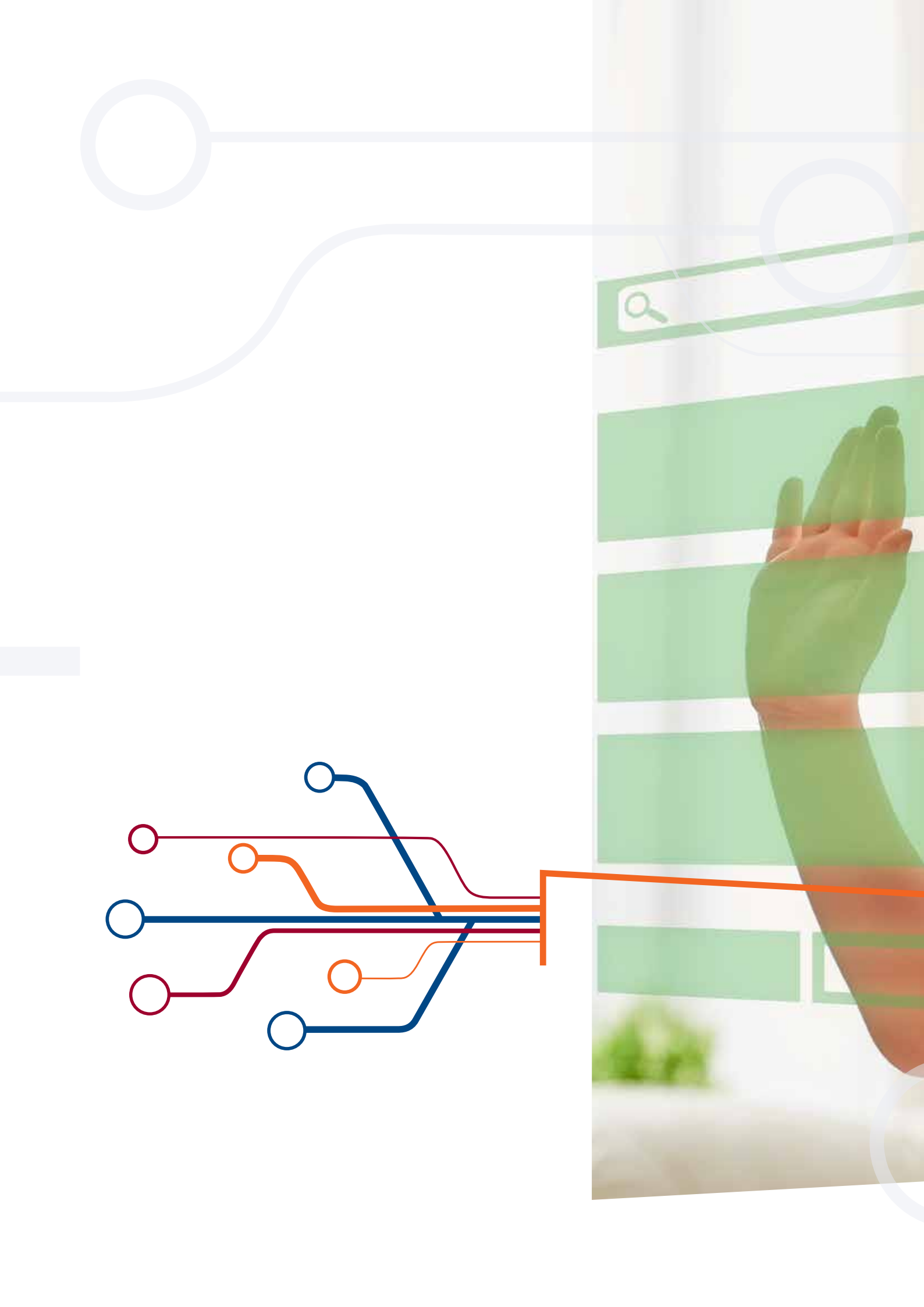
In juli 2016 verhuisde het Arces-team in Namen naar een modern kantoor in Belgrade, een wijk aan de rand van de stad, vlakbij de grote verkeersassen. Er werd een nieuwe werkorganisatie opgezet die de uitwisseling van kennis tussen de teamleden vergroot.

Fusie en onafhankelijkheid?

De verzekeringstussenpersonen stelden zich vragen bij de onafhankelijkheid van Arces als gevolg van de fusie. Deze onafhankelijkheid blijft echter ook na de fusie intact. Arces behoudt twee eigen zetels, in Namen en Antwerpen. De ontwikkeling en commercialisering van het volledige productgamma van Arces blijven behouden, namelijk de 'stand-alone' rechtsbijstandverzekeringen, onafhankelijk van elke andere dekking Burgerlijke Aansprakelijkheid, en de dekkingen Rechtsbijstand die zijn geïntegreerd in polissen Burgelijke Aansprakelijkheid. Ten slotte is er ook een wettelijke bescherming in de vorm van de objectiviteitsclausule. Deze verplichte wettelijke bepaling is heel strikt en dient om de klant te beschermen mocht bij het regelen van een schadegeval de rechtsbijstandverzekeraar een richting inslaan waarmee de klant niet akkoord gaat. In meer dan tien jaar samenwerking met P&V heeft Arces nog nooit een dergelijke klacht ontvangen.

Eind 2016 telde de portefeuille Rechtsbijstand van Arces 720.000 polissen. Een veertigtal medewerkers beheert jaarlijks ongeveer 25.000 schadedossiers.







**AANSLUITEN OP
DE TOEKOMST VAN
ALLE GEZINNEN**

5. MAATSCHAPPELIJK ENGAGEMENT

5.1. STICHTING P&V

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

Tegen uitsluiting, voor actief burgerschap

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

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

Jongeren stimuleren tot engagement en politiek

In 2016 lanceerde de Stichting P&V een nieuw meerjarenproject: **My Future Our Society**. Dit project wil jongeren interesseren voor maatschappelijk engagement en politiek in de brede zin.

De wetenschappelijke basis voor dit project is een onderzoek dat socioloog Mark Elchardus uitvoerde in samenwerking met de Stichting P&V. Daarbij werden 2000 Belgen tussen 25 en 35 jaar gevraagd naar hun toekomstverwachtingen. De resultaten verschenen in het boek *Voorbij het narratief van neergang*, dat Mark Elchardus in oktober 2015 publiceerde.

Uit het onderzoek blijkt dat jongvolwassenen over het algemeen optimistisch zijn over hun persoonlijke leven (werk, gezinsleven, woning...). Dat staat in scherp contrast tot hun kijk op de samenleving, waar ze steile neergang verwachten en alles van waarde (werkzekerheid, veiligheid, milieu, sociale cohesie...) zien verloren gaan. Dit geloof in neergang, of declinisme, doet jongvolwassenen zoeken naar zondebokken, maakt hen onverdraagzaam en vatbaar voor een politiek van uitsluiting en onbehagen. Een andere vaststelling is dat slechts 16% van de jongvolwassenen op de politiek rekenen om hen te helpen bij hun problemen. Ze rekenen vooral op zichzelf, hun familie en een portie geluk.

Op 24 mei 2016 organiseerde de Stichting P&V een conferentie en debat in Brussel over declinisme en politieke vervreemding bij jongeren. Enkele belangrijke binnen- en buitenlandse sprekers brachten een



genueanceerde visie op de problematiek en stelden oplossingen voor. Verder lanceerde de Stichting P&V er haar projectoproep voor My Future, Our Society. De oproep richtte zich naar organisaties die werken voor en met jongeren. Ze werden gevraagd om projecten in te dienen die jongeren aanzetten tot dialoog en collectieve actie voor het oplossen van een probleem of het verwezenlijken van een droom.

Hierop ontving de Stichting 137 projectvoorstellen. Elk voorstel werd beoordeeld door minstens vier experts uit onder andere de academische wereld, het beleid en het sociale werkveld. De 32 projecten die het best scoorden, kwamen hun plannen toelichten tijdens een expertendag in de Brusselse Beursschouwburg in februari 2017. Ze kregen er feedback van experts en legden er contacten met andere organisaties.

Twee maanden later werden de winnende projecten geselecteerd door een jury. Op 23 mei werden deze laureaten bekendgemaakt tijdens een conferentie en debat dat de Stichting organiseerde over het thema. De laureaten krijgen financiële steun en begeleiding van de Stichting P&V om hun project te realiseren tegen eind 2018. Begin 2019 sluit de Stichting dit meerjarenproject af met een slotevent waarop de resultaten en de lessons learned worden voorgesteld aan een ruimer publiek.

Meer informatie over My Future, Our Society is te vinden op de website en de Facebookpagina van de Stichting P&V.



Olivier Servais volgt Mark Elchardus op als voorzitter

In 2016 nam Olivier Servais het voorzitterschap van de Stichting P&V over van Mark Elchardus, die bijna 20 jaar voorzitter was. Olivier Servais is antropoloog, historicus en professor aan de UCL. Hij was voordien al lid van de Raad van bestuur van de Stichting. De Stichting bedankt Mark Elchardus voor zijn jarenlange inzet en blijft ook in de toekomst nog een beroep doen op zijn expertise.

Burgerschapsprijs 2016: exemplarisch burgerschap binnen justitie

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

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

De Burgerschapsprijs wil beklemtonen dat het mogelijk is om exemplarisch burger te zijn in de maatschappijdragende instellingen. Daarom wordt sinds 2015 elk jaar één

maatschappelijke sector gekozen waarin gezocht wordt naar mensen die in die sector hebben bijgedragen aan een rechtvaardige, tolerante en respectvolle samenleving. In 2016 was dat justitie.

De Burgerschapsprijs 2016 ging naar Jan Nolf en Michel Claise. Deze twee magistraten zijn elk in heel verschillende domeinen actief, maar ijveren allebei voor de bescherming van de gelijkheid van alle burgers voor de wet en verdedigen de rechten en plichten van elk individu. Via hun beroep als magistraat én stem als columnist in het publieke debat, verdedigen ze de onafhankelijkheid van het gerecht tegenover de macht van het geld en ijveren ze voor de bescherming van de democratische rechtstaat.

Jan Nolf werd in 1976 advocaat in Brugge en in 1987 vrederechter in Roeselare. Als vrederechter stond hij dicht bij de mensen en deed hij er alles aan om partijen met

elkaar te verzoenen. Nadat hij in 2011 vervroegd met pensioen ging ontpopte hij zich tot kritisch justitiewatcher, onder meer via verschillende boeken en zijn website justwatch.be.

Michel Claise werkte 20 jaar als advocaat en is sinds 2000 onderzoeksrechter in Brussel. Hij maakte van de strijd tegen de georganiseerde financiële criminaliteit zijn missie. Daarnaast is Michel Claise romanschrijver. Zijn politieromans zijn geïnspireerd op zijn dagelijkse praktijk als magistraat. Schrijven is zijn manier om aan het grote publiek uit te leggen wat de schadelijke effecten zijn van financiële criminaliteit.

Laureaten Burgerschapsprijs 2016: Jan Nolf en Michel Claise





Vorige laureaten van de Burgerschapsprijs

2015

Bedrijfsleven

Frans De Clerck | medeoprichter
Triodos Bank België

Eric Domb | oprichter Pairi Daiza

2014

Reinhilde Declerck | actrice en
bezieler van het sociaal-artistisch
theatergezelschap Tutti Fratelli

Ho Chul Chantraine | stichter van
Agricovert, een coöperatieve
vennootschap met een sociaal doel die
zich richt tot biolandbouwers

2013

Jan Goossens | artistiek leider
Koninklijke Vlaamse Schouwburg (KVS)

2012

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

2011

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

2010

Jacqueline Rousseau | oprichter
van opleidingsorganisatie voor
gedetineerden ADEPPI

Guido Verschuere | 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

Medewerkers P&V Groep delen hun expertise met jongerenorganisaties

In 2016 namen de Stichting P&V en Active&dynamic (A&d), het jongeren netwerk van de P&V Groep, opnieuw het initiatief om onze personeelsleden nauwer te betrekken bij enkele organisaties die op het terrein werken met en voor jongeren.

In kleine teams en via korte coachingprojecten stelden verschillende medewerkers hun expertise op het vlak van IT, HR, marketing, communicatie enz. ten dienste van drie vzw's: Werkvormm, De Schoolbrug en Perspectives.

Deze organisaties werkten eerder mee aan een project van de Stichting P&V rond de integratie van jongeren die vroegtijdig de school hebben verlaten of werkloos zijn. Dankzij de steun van onze interne experts konden deze organisaties zich nog beter toeleggen op hun kerntaak: het begeleiden van jongeren.

www.stichtingpv.be

www.facebook.com/foundationpv

www.youtube.com/channel/UCfA2EytzsQ2VxL37nGoY7hA

5. MAATSCHAPPELIJK ENGAGEMENT

5.2. RESPECT VOOR HET MILIEU

De P&V Groep zet haar inspanningen voor de verlaging van haar ecologische voetafdruk voort.

Duurzame mobiliteit

De P&V Groep blijft het systeem van fietsdelen stimuleren, dat zowel in Brussel als in Antwerpen steeds grotere populariteit geniet: medewerkers met een abonnement op Villo in Brussel of Velo in Antwerpen kregen dit ook in 2016 terugbetaald indien ze pendelden via openbaar vervoer.

Verder namen 84 medewerkers deel aan het jaarlijkse Fietsontbijt in Antwerpen. Intussen zijn 40 fietsende medewerkers aangesloten bij Bike to Work. Dit initiatief van de Fietsersbond en GRACQ wil werknemers stimuleren om met de fiets naar het werk te komen, eventueel in combinatie met openbaar vervoer of auto.

In 2016 nam de P&V Groep, zoals ieder jaar in september, deel aan de Brusselse Week van de Mobiliteit. Dit jaar werd duurzame mobiliteit onder andere gestimuleerd door middel van een wedstrijd. 55 medewerkers wonnen zo een massage.

Voor verplaatsingen tussen de hoofdzetels in Antwerpen en Brussel wordt zo veel mogelijk gebruik gemaakt van de trein. In 2016 werden via de online tool 1737 treintickets voor personeelsleden aangekocht.

Sinds enkele jaren wordt binnen de P&V Groep telewerken mogelijk gemaakt. Elk jaar stijgt het aantal medewerkers dat hieraan deelneemt. In 2016 steeg het aantal telewerkers tot 17%.

Alle genomen maatregelen hebben uiteindelijk als doel om het aantal (niet-duurzame) verplaatsingen te verminderen.



Duurzaam consumeren

De P&V Groep wil ook duurzamer consumeren. Hoewel we als verzekeringsgroep geen zware industriële materialen gebruiken, kunnen we op dat vlak toch een verschil maken. Onder meer in de aankoop en het beheer van:

- gebouwen
- energieconsumptie
- kantoomateriaal (IT-infrastructuur, papier ...)
- voeding en dranken voor het bedrijfsrestaurant en de automaten
- schoonmaakproducten

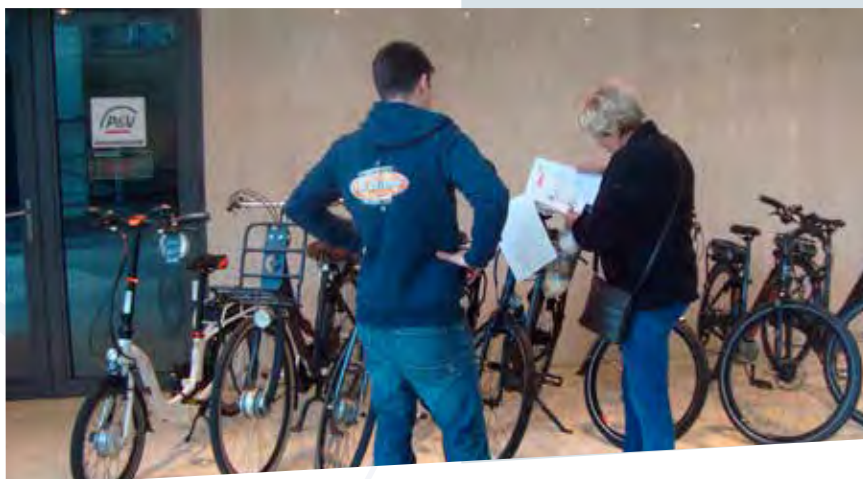
Ook door een efficiënter afvalbeheer en bewuster energie- en waterverbruik, opgevolgd door externe specialisten, kunnen we onze ecologische voetafdruk verkleinen.

De digitalisering zal de komende jaren zorgen voor een vermindering van de papierconsumptie. In 2016 werden in dat kader diverse archieven opgeschoond, wat zorgde voor 140 ton extra papierafval dat volledig werd gerecycleerd.

CO2-balans

Sinds 2009 wordt een CO2-balans opgemaakt die toestaat om de impact van onze activiteiten op de uitstoot van CO2 te analyseren. In 2012 werd als doel gesteld om onze uitstoot tegen 2020 met 20% te verlagen, wat overeenkomt met een streefdoel van maximaal 8.700 ton CO2-equivalent per jaar.

In 2016 komen we uit op 9.422 ton. Er zullen de komende jaren dus extra inspanningen moeten worden genomen om dit doel te bereiken en onder de 8.700 ton CO2-equivalent uit te komen.







AANSLUITEN OP DE TOEKOMST VAN VAKMENSEN

6. EEN STERKE EN SOLIDE GROEP

6.1. RESULTATEN IFRS 2016

Het geconsolideerd nettoresultaat van de P&V Groep over het jaar 2016 komt uit op een bedrag van 121,5 miljoen euro (2015: 183,9 miljoen euro). Het aandeel van de P&V Groep bedraagt 111,8 miljoen euro, terwijl 9,6 miljoen euro toegewezen is aan de minderheidsbelangen.

De vermindering van het nettoresultaat kan worden verklaard door de daling van het financiële resultaat met 92,1 miljoen euro, gedeeltelijk gecompenseerd door de verhoging van het technisch resultaat met 8,8 miljoen euro. De overige elementen van het resultaat zijn gestegen met 21,0 miljoen euro.

Technisch resultaat

De verhoging van het technisch resultaat met 8,8 miljoen euro wordt verklaard door een toename van de verdiende premies (netto van herverzekeringen) met 14,7 miljoen euro, die de vermeerdering van de technische lasten met 5,9 miljoen euro compenseert.

De toename van de brutopremies Leven komt voornamelijk voort uit de stijging van de premies voor groepsverzekeringen. Voor de tak 21 noteren we een verhoging van de periodieke premies met 4% en van de unieke premies met 15%. De premies van de tak 23 bedragen 3,6 miljoen euro.

De daling van de brutopremies Niet-Leven is hoofdzakelijk te verklaren door de directe zaken die verminderen met 1,5% na stopzetting van de samenwerking met de zaakaanbrenger Aedes, gecompenseerd door een toename van de aanvaardingscontracten.

Financieel resultaat

Het financieel resultaat is met 92,1 miljoen euro gedaald om in 2016 uit te komen op 585,3 miljoen euro tegenover 677,4 miljoen euro in 2015. We stellen tegelijkertijd een vermindering vast van het niet-courante financieel resultaat (-71,8 miljoen euro) en van het courante financieel resultaat (-20,3 miljoen euro). Deze daling wordt voornamelijk verklaard door een afname van de rendementen op obligaties tegenover 2015 als gevolg van de vernieuwing van de obligatieportefeuille, door de waardering van de derivaten en door de sterke meerwaarden op de obligatieportefeuille gerealiseerd in de loop van het jaar 2015.

Wilt u meer details over deze cijfers?

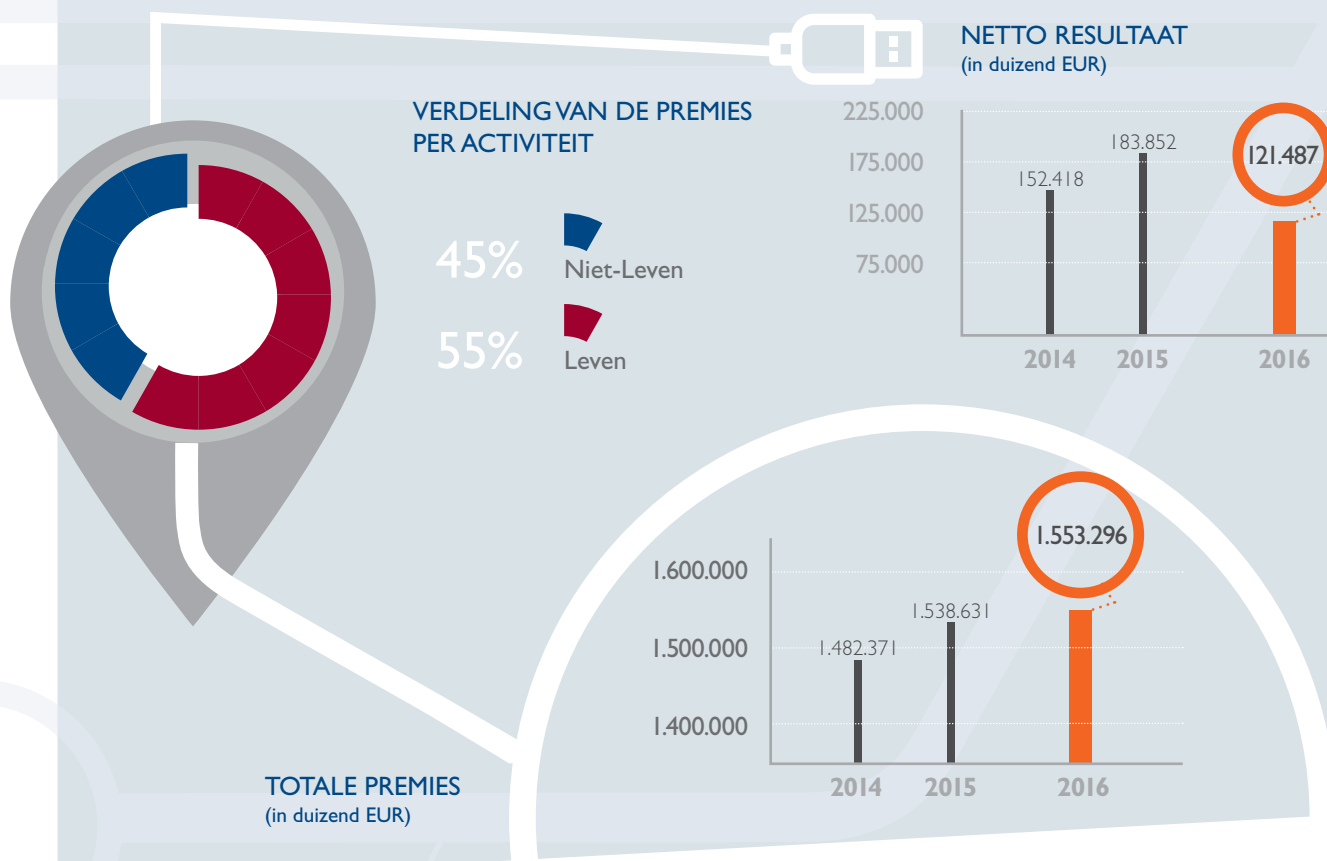
De geconsolideerde jaarrekening van de P&V Groep volgens de IFRS-normen is beschikbaar op de websites www.pv.be en www.vivium.be.

BEKNOPTE RESULTATENREKENING

	2016	2015	2014
Netto verdiende premies	1.553.296	1.538.631	1.482.371
Technische lasten	-1.616.293	-1.610.404	-1.547.696
Technisch resultaat	-62.997	-71.773	-65.325
Courant financieel resultaat	425.303	445.573	452.102
Niet-courant financieel resultaat	159.969	231.821	188.882
Financieel resultaat	585.272	677.394	640.984
Overig resultaat	-400.788	-421.769	-423.241
TOTAAL RESULTAAT	121.487	183.852	152.418

(in duizend EUR)

Enkele kerncijfers



6. EEN STERKE EN SOLIDE GROEP

6.2. GECONSOLIDEERDE BALANS IFRS 2016

Het balanstotaal steeg van 18,09 miljard euro in 2015 naar 19,21 miljard in 2016, wat neerkomt op een toename met 1.116,7 miljoen euro.

De grootste schommelingen in het actief zijn:

- De stijging van de immateriële vaste activa met 14,5 miljoen euro, voornamelijk toe te schrijven aan het activeren van de projecten met betrekking tot het nieuwe beheersplatform voor schadegevallen Niet-Leven, de digitalisering en de toekomstige platformen voor de onderschrijving van zaken Niet-Leven en Leven.
- De daling van de vastgoedbeleggingen ten belope van 26,7 miljoen euro, verklaart zich hoofdzakelijk door de verkoop van een gebouw en door de herclassificatie van enkele gebouwen naar 'activa aangehouden voor verkoop'.
- De verhoging van de overige schuldvorderingen met 29,7 miljoen euro wordt verklaard door de toename van de voorziening voor te verhalen schade en door de overdracht van kapitaal dat toe te wijzen is aan hypothecaire leningen.
- De toename van de financiële instrumenten voor een bedrag van 1.142,1 miljoen euro kan verklaard worden enerzijds door de evolutie van de marktwaarde van de obligatieportefeuille en anderzijds door de aankopen gerealiseerd in 2016.
- De financiële activa van de tak 23 stijgen met 4,9 miljoen euro, wat voornamelijk verklaard kan worden door het financiële resultaat in de tak 23.
- De post 'Niet-courante activa beschikbaar voor verkoop' is met 31,8 miljoen euro gedaald. Die variatie is hoofdzakelijk te wijten aan de vermindering van de activa van Euresa Life.

De belangrijkste schommelingen in het passief zijn:

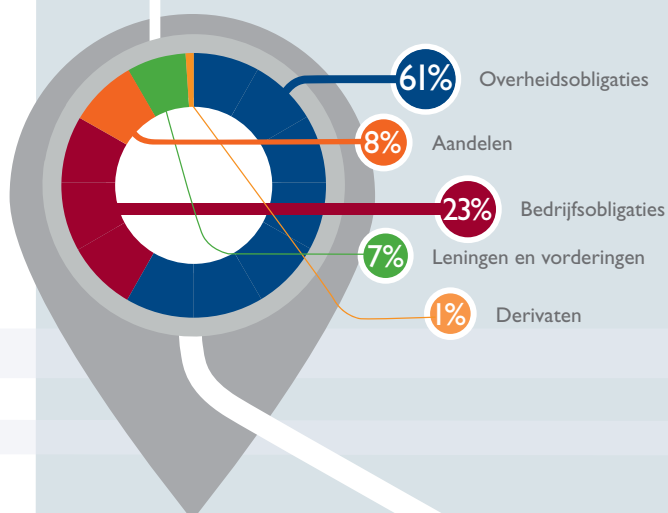
- Een stijging van de technische voorzieningen met 628,6 miljoen euro, wat voornamelijk te verklaren is door een toename van de wiskundige reserves in Leven en een toename van de schaduwboekhouding door een verhoging van de AFS-reserve op de obligaties.
- Een verhoging van de financiële verbintenissen voor de beleggingscontracten met winstdeelname voor een bedrag van 176,1 miljoen euro. Deze stijging houdt voornamelijk verband met de individuele levensverzekeringscontracten in het kader van pensioensparen en het effect van de variatie van de schaduwboekhouding.
- De overige schulden stijgen met 63,6 miljoen euro. Deze stijging is verbonden aan de toevoeging aan de sociale voorziening, evenals aan de verhoging van de fiscale en commerciële schulden.
- De post 'Niet-courante passiva beschikbaar voor verkoop' daalt met een bedrag van 36,3 miljoen euro door de vermindering van de waarde van de passiva van Euresa Life (onderneming in run-off).

Wilt u meer details over deze cijfers?

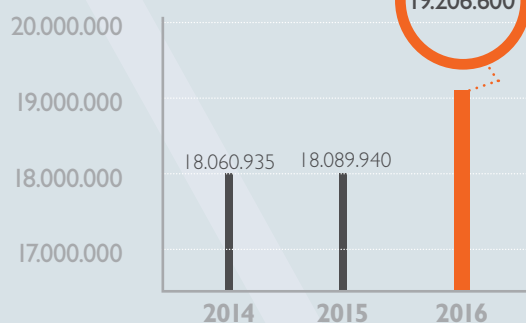
De geconsolideerde jaarrekening van de P&V Groep volgens de IFRS-normen is beschikbaar op de websites www.pv.be en www.vivium.be.

Enkele kerncijfers

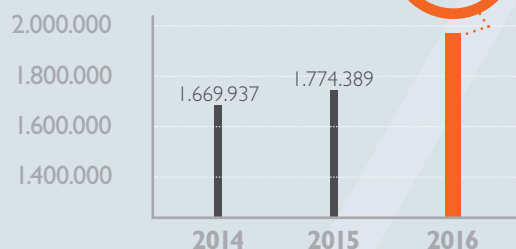
INVESTERINGSPORTEFEUILLE



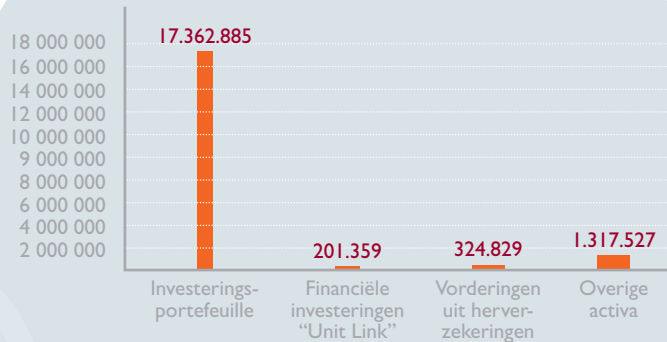
BALANSTOTAAL (in duizend EUR)



EIGEN VERMOGEN (in duizend EUR)



VERDELING VAN DE ACTIVA (in duizend EUR)



6. EEN STERKE EN SOLIDE GROEP

6.3. SOLVABILITEIT II

Tijdens de voorbije jaren heeft de P&V Groep met succes haar programma uitgevoerd dat streeft naar conformiteit met de normen van solvabiliteit II, die aangingen op 1 januari 2016. Door middel van dat programma is de P&V Groep er ook in geslaagd haar dispositief van risicobeheer te versterken.

Op 31 december 2016 is de Solvabiliteit II-ratio (het in aanmerking komend eigen vermogen/het minimum vereist kapitaal) robuust en bedraagt ze 141%.

Het vereiste solvabiliteitskapitaal bedraagt 1,157 miljard EUR en het in aanmerking komend eigen vermogen 1,637 miljard EUR. Met 93% van het eigen vermogen van de hoogste kwaliteit (Tier 1) en 7% van superieure kwaliteit (Tier 2), beschikt de P&V Groep over een eigen vermogen van uitstekende kwaliteit.

Wilt u meer detail over deze cijfers?

De gedetailleerde informatie over Solvabiliteit II is beschikbaar in het SFCR-rapport van PSH, dat beschikbaar is op de website www.pv.be.

COLOFON

Voor meer informatie

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

Verantwoordelijke uitgever

Dirk Wauters
Directeur Interne Communicatie

Redactie

P&V Groep
Dienst Interne Communicatie

Concept & vormgeving

P&V Groep - P&V Group Agency

Vertaling

P&V Groep - Dienst vertalingen

Ce rapport est également
disponible en français

P&V Verzekeringen CVBA
Maatschappelijke Zetel: Koningsstraat 151 - 1210 Brussel
Verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0058
BTW BE 0402 236 531 - RPR Brussel
02/250 91 11



02/250 91 11
www.pv.be



02/406 35 11
www.vivium.be



081/74 43 44
www.arces.be



**Activiteitenverslag 2016
van de P&V Groep**

Uitgegeven juni 2017

P&V Groep

Koningsstraat 151

1210 Brussel

www.pv.be

