



2011

Activiteitenverslag

2011

Activiteitenverslag

1

Onze groep

- 1.1 Woord van de voorzitter
- 1.2 Wie zijn wij?
- 1.3 Onze waarden
- 1.4 Structuur van de P&V Groep
- 1.5 Internationaal Jaar van de Coöperaties

p.3

2

Ons duurzaam engagement

- 2.1 Klanten en tussenpersonen
- 2.2 Medewerkers
- 2.3 Samenleving
- 2.4 Milieu
- 2.5 Ons duurzaam engagement in cijfers

p.12

3

Onze activiteiten

- 3.1 Economische en sociale context
- 3.2 De verzekeringssector in België en Luxemburg
- 3.3 Klanten en oplossingen
- 3.4 Merken en distributiekkanalen

p.25

4

Onze organisatie

- 4.1 Corporate Governance
- 4.2 Samenstelling van de bestuursorganen
- 4.3 Raad van gebruikers

p.33

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 P&V Herv verzekering
 - 5.2.4 VIVIUM
 - 5.2.5 Actel
 - 5.2.6 Piette & Partners
 - 5.2.7 Euresa-Life
 - 5.2.8 Arces
- 5.3 Risicobeleid

p.41

Activiteitenverslag 2011
P&V Groep

Colofon

Verantwoordelijke uitgever
Marnic Speltdoorn

Coördinatie
Corporate
Communicatie
& FM-Graphism

Redactie
Corporate
Communicatie

Vertaling
FM-Graphism,
Dienst vertalingen

Ontwerp &
productie
FM-Graphism

I. Onze groep

1.1 Woord van de voorzitter

*“Coöperaties zijn er niet om op korte termijn zo veel mogelijk waarde te genereren voor aandeelhouders. Ze zijn er om **duurzame waarde** te creëren voor hun klanten en voor de samenleving.”*

2011 was een sterk commercieel jaar voor de P&V Groep. Zowel in de takken Niet-Leven, Leven als Employee Benefits realiseerden onze maatschappijen hogere premie-inkomsten. Onze technische verzekeringsresultaten evolueerden in de goede richting en ook de algemene kosten waren onder controle. De maatregelen die we de afgelopen jaren hebben genomen om onze technische resultaten veilig te stellen en onze kosten te beheersen, sorteren duidelijk effect.

2011 was echter ook een bewogen jaar: De economische crisis hield de financiële markten in zijn greep. Voor de P&V Groep vertaalden deze moeilijke omstandigheden zich in minderwaarden op de beleggingsportefeuille. Dankzij continue opvolging en aanpassing van de portefeuille hebben we de volatiliteit van onze financiële resultaten echter verminderd. We vrijwaren op die manier onze solvabiliteitsmarges.

De mondiale crisis die we beleven, bewijst dat er grenzen zijn aan het kapitalistische groeimodel. Dat besef begint ook te leven bij consumenten. Zij gaan op zoek naar een economie ten dienste van de mensen, met bedrijven waarvoor kortetermijndenken en winstbejag niet het hoofdobjectief zijn. Dat is ook onze visie als coöperatieve verzekeringsgroep.

Het verheugt me dan ook dat 2012 door de Verenigde Naties is uitgeroepen tot het Internationaal Jaar van de Coöperaties. Voor de coöperatieve ondernemingen is dit een erkenning, maar vooral een unieke kans om hun eigenheid beter kenbaar te maken. 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.



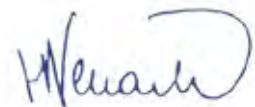
Hilde Vernailen

“A different way of doing business, one focused on human need, not human greed”, zoals de International Cooperative Alliance, de koepelorganisatie van alle coöperaties wereldwijd, het omschrijft.

Coöperaties zijn er niet om op korte termijn zoveel mogelijk waarde te genereren voor aandeelhouders. Ze zijn er om – over de jaren heen – duurzame waarde te creëren voor hun klanten en voor de samenleving. Die waarde is meer dan alleen financieel en omvat ook sociale vooruitgang en respect voor het milieu.

Bij het realiseren van die missie spelen onze medewerkers een sleutelrol. In 2011 hield de P&V Groep een groot onderzoek om de tevredenheid van haar personeel te meten. Dit onderzoek vormde de start van een proces om de betrokkenheid van onze mensen continu te ondersteunen en te versterken.

Ik dank al onze medewerkers voor hun inspanningen die ze in 2011 hebben geleverd voor de ontwikkeling van de P&V Groep en ben ervan overtuigd dat we op hen kunnen blijven rekenen om zoveel mogelijk waarde te creëren voor onze klanten, onze tussenpersonen, onze partners, onze medewerkers en de samenleving.



Hilde Vernailen

Voorzitter van het Directiecomité van P&V cvba, P&V Gemeenschappelijke Kas, P&V Herverzekering, VIVIUM en Actel

Het Directiecomité van P&V cvba, P&V Gemeenschappelijke Kas, P&V Herverzekering, VIVIUM en Actel
v.l.n.r.: Martine Magnée, Martin Willems, Francis Colaris en Hilde Vernailen



1.2 Wie zijn wij ?

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

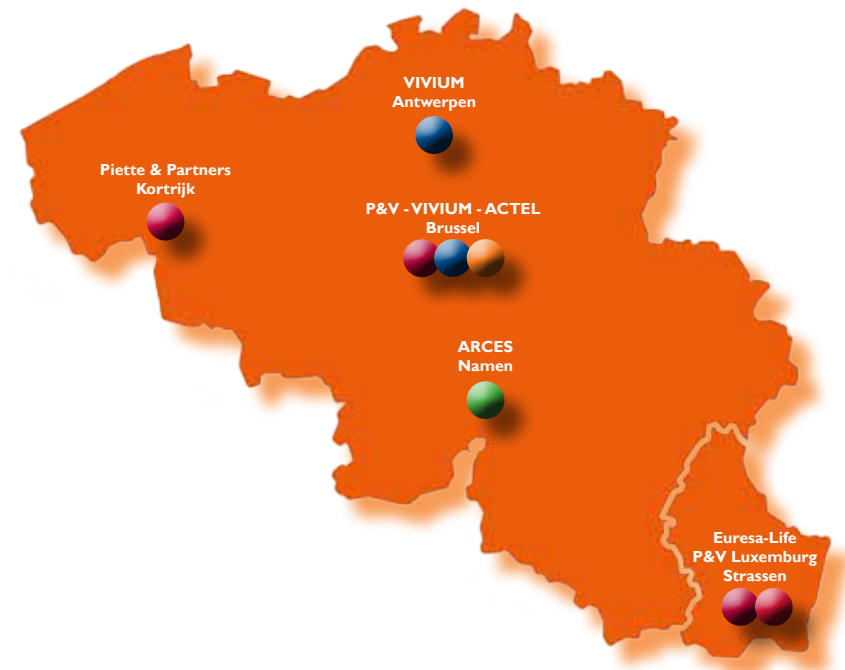
Via onze verschillende verzekeringsmaatschappijen bieden we particulieren, zelfstandigen, bedrijven en instellingen een uitgebreid gamma van levens- en niet-levensverzekeringen aan. Daarbij zetten we meerdere merken en distributiekanaalen in. Onze producten worden verkocht via makelaars, exclusieve agenten,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

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 en Luxemburgse 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 participatie in organisaties zoals Euresa, ICMIF en AMICE, waarin we nauwe contacten onderhouden en best practices uitwisselen met buitenlandse coöperatieve en mutualistische verzekeraars.

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 organisatie, om de stabiliteit van onze maatschappijen en de kwaliteit van onze producten en service te garanderen. Daarnaast zetten we onze middelen in om actief bij te dragen aan verantwoordelijk burgerschap en een meer solidaire maatschappij, onder andere via de Stichting P&V. Ten slotte hebben ook milieubehoud en duurzame ontwikkeling een belangrijke plaats in ons beleid.

In totaal stelt de P&V Groep 1.905 medewerkers te werk.



1.3 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. Hoewel ze allemaal met elkaar verbonden zijn, vormt **solidariteit** de **centrale waarde van de P&V Groep**.

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 strikte respect 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.

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. Ze vertaalt zich in 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 moet toestaan om een evenwichtige en duurzame relatie met hen uit te bouwen.

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.

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, om rekening te houden met bijzondere situaties en om verschillen te accepteren.

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.

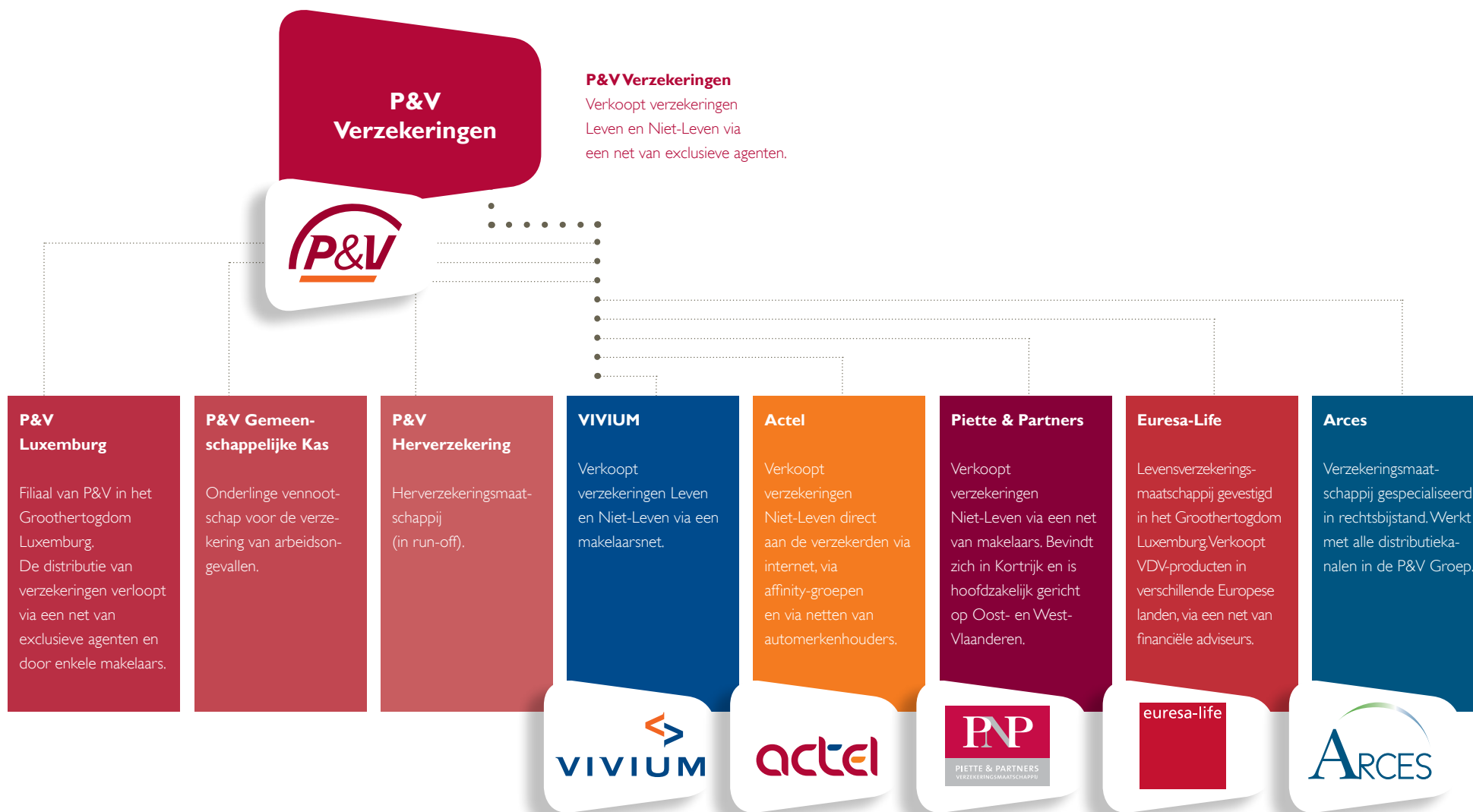
Prestatie- en resultaatgerichtheid

We willen ons onderscheiden door de kwaliteit van ons werk. Daarom hebben we een omgeving gecreëerd die een performantiecultuur bevordert. In deze omgeving moet iedere medewerker zichzelf aangemoedigd voelen 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.

Vakbekwaamheid

In alle vakgebieden waarin we actief zijn, willen we tot de beste experts behoren. Deze expertise moet een meerwaarde bieden voor onze verzekerden en onze tussenpersonen, maar ze moet ook zorgen voor het voortbestaan en de solvabiliteit van de Groep, zodat we in staat zijn om onze financiële engagementen tegenover onze verzekerden na te komen. Deze waarde vertaalt zich intern door de wil om te leren en een overdracht van de kennis te verzekeren, extern door een dagelijkse uiting van een goede technische kennis en een efficiënte afhandeling van dossiers.

1.4 Structuur van de P&V Groep



Andere 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 50% te nemen in het kapitaal van IMA Benelux en 4,5% in de naamloze vennootschap IMA met maatschappelijke zetel in het Franse Niort.

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

De Groep IMA telt 44 miljoen klanten en is actief in auto- en medische bijstand. 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 structuren van coöperatieve en mutualistische verzekeraars.



P&V en verscheidene van haar filialen zijn lid van de vzw's van de Groep **HDP-AristA**, die vooral actief is via vier entiteiten:

- HDP Sociaal Secretariaat;
- HDP SVF (Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen);
- HDP KBF (Kinderbijslagfonds);
- AristA (Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk).



P&V bezit een rechtstreekse en onrechtstreekse participatie van 49,2% in Multipharma, een coöperatieve groep die 255 apotheken en 23 parafarmaceutische winkels omvat.

1.5 Internationaal Jaar van de Coöperaties

De Verenigde Naties hebben 2012 uitgeroepen tot **Internationaal Jaar van de Coöperaties**. De VN onderstreept hiermee het belang van het coöperatieve ondernemingsmodel, dat wereldwijd en in alle sectoren bewijst dat economisch succes en maatschappelijke verantwoordelijkheid wel degelijk te verenigen zijn. Het is een erkenning door de internationale gemeenschap voor de rol die coöperaties spelen in de economie en de samenleving. De VN moedigen tijdens dit Internationale Jaar overheden aan om een wetgevend kader uit te werken dat de oprichting van coöperaties in hun land stimuleert en hun werking ondersteunt.

Wat betekent het Internationaal Jaar voor de coöperatieve verzekeringsgroep P&V?

En wat maakt een coöperatieve verzekeraar anders?

Een interview met Hilde Vernailen, voorzitter van het Directiecomité.



“Coöperatief ondernemen is een businessmodel”

Hilde Vernailen

Hoe belangrijk is dit Internationaal Jaar voor de coöperatieve sector?

Hilde Vernailen: “Het is een kans voor de coöperaties om te tonen waarvoor ze staan en een aantal misvattingen weg te werken. Nog te vaak associeert men coöperaties uitsluitend met invoegbedrijven, maar de coöperatieve economie is veel meer. Het gaat om professionele bedrijven, soms grote ondernemingen, die actief zijn op concurrentiële markten. In Canada zijn de coöperaties heel sterk in de financiële sector, in Azië in de distributiesector en in Zuid-Amerika in de landbouw. Als dit Internationale Jaar één ding duidelijk moeten maken, is het dat coöperatief ondernemen een volwaardig businessmodel is. Met bedrijven die performant zijn, maar op een andere manier zaken doen.”

Op welke manier doet de P&V Groep anders aan verzekeren?

Hilde Vernailen: “Kenmerkend is onze langetermijnvisie. We jagen geen winst op korte termijn na en investeren in duurzame partnerships met onze tussenpersonen en klanten. We betrekken onze tussenpersonen bij wat we doen, gaan in dialoog en nemen hun opmerkingen mee in onze strategische denkoefeningen. In de toekomst gaan we bij de ontwikkeling van producten ook meer en meer onze klanten betrekken. Want we willen oplossingen bieden die beantwoorden aan de werkelijke behoeften van onze klanten. Dat is ook iets wat ons onderscheidt. We bieden aan wat de klant nodig heeft, niet wat op korte termijn het meest lucratief is voor de maatschappij. Ook in onze schadeafhandeling komt die visie terug. Wij zien claims niet alleen als een kost, maar ook als een kans om waarde te creëren voor onze klanten. Klanten willen zich na een schadegeval zo snel mogelijk terug bevinden in de toestand van voor de schade. Daarom zetten we allerlei initiatieven op om zo snel mogelijk tussen te komen. In die optiek past ook onze strategische alliantie met bijstandsverlener IMA.”

Winst is geen doel op zich voor coöperaties. Hoe gaat de P&V Groep om met winst?

Hilde Vernailen: "In de eerste plaats herinvesteren we die in onze organisatie. Coöperaties hebben de plicht om zelfvoorzienend te zijn en buffers aan te leggen om crisissen te kunnen opvangen. Daarnaast ondersteunen we met onze winst een aantal maatschappelijke initiatieven die aansluiten bij onze waarden, zoals de projecten van de Stichting P&V."

De P&V Groep is heel actief in internationale samenwerkingsverbanden van coöperatieve verzekeraars zoals Euresa, ICMIF, AMICE ...

Hilde Vernailen: "Coöperatief ondernemen is niet alleen een businessmodel, maar ook een beweging. Het is de verantwoordelijkheid van grotere coöperaties om te investeren in kennisuitwisseling en lobbywerk, zodat de kleinere coöperaties ervan kunnen profiteren. Die kleine, vaak heel specifieke coöperaties maken de rijkdom uit van de coöperatieve beweging: als zij zouden teloorgaan, valt er veel maatschappelijke waarde weg. Daarom stoppen we hier zoveel werk in. Maar ook in België ondersteunen we de kleine bedrijven in de coöperatieve sector. Ik vind het belangrijk dat we dat blijven doen."

Biedt de huidige crisis een opportuniteit voor coöperaties?

Hilde Vernailen: "Het is tijd dat men inziet dat er andere manieren zijn om deftig aan business te doen. In die zin is het een opportuniteit. Anderzijds leven de coöperaties niet in een aparte wereld. Als de economie in elkaar stuikt, ondervinden ook zij daar de negatieve gevolgen van, ook al liggen ze niet aan de oorzaak ervan."

Gaat de P&V Groep die opportuniteit uitspelen in haar communicatie?

Hilde Vernailen: "Ik vind het belangrijker dat onze klanten het verschil voelen in hun contact met agenten, makelaars en buiten- en binnendienstmedewerkers. Ik geloof niet in grote en dure mediacampagnes hierover. Die middelen investeren we liever in onze distributiekkanalen. Soms zijn er tussenpersonen die me zeggen: jullie zijn anders. Ze benoemen het niet met de term coöperatief, maar dat is niet belangrijk. Het is voldoende dat ze aanvoelen dat we waardegedreven zijn en niet alleen winstgedreven."



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 krijgt ook het behoud van het milieu een voorname 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 klachtenbeheer, ons human-resourcesbeleid, ons milieubeleid en in de sociale projecten die we opzetten via de Stichting P&V en andere partnerorganisaties.

2. | Kwaliteit voor klanten en tussenpersonen

*Klanten en tussenpersonen van de P&V Groep hebben recht op een **kwaliteitsvolle service** met een open dialoog, zowel bij het tot stand komen van de verzekeringsovereenkomst als bij het regelen van schadegevallen. Klanten die ontevreden zijn over onze prestaties kunnen rechtstreeks of via hun tussenpersoon hun klacht kenbaar maken, in eerste instantie bij de betrokken verzekeringsdienst, en in tweede instantie bij de Ombudsdienst van de P&V Groep.*

De P&V Groep staat erop om elke klacht professioneel en binnen een redelijke termijn te behandelen.

De Groep past de gedragsregels voor klachtenmanagement van beroepsvereniging Assuralia toe en is in lijn met de vereisten van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

Klachtenbehandeling maakt bovendien deel uit van het Corporate Governance Charter van de P&V Groep.

De Ombudsdienst van de P&V Groep: objectieve bemiddelaar

P&V was in 1976 de eerste verzekeringsmaatschappij in België die een eigen ombudsdienst aanstelde. Al ruim vijfendertig jaar is de dienst een belangrijke gesprekspartner voor onze klanten en tussenpersonen en een katalysator voor structurele verbeteringen in de werking van onze maatschappijen.

De Ombudsdienst coördineert het klachtenbeleid binnen de P&V Groep, onderzoekt structurele klachten en doet suggesties voor verbeteringen. De Ombudsdienst volgt ook de oplossingen op die door de verzekeringsdiensten worden uitgewerkt.

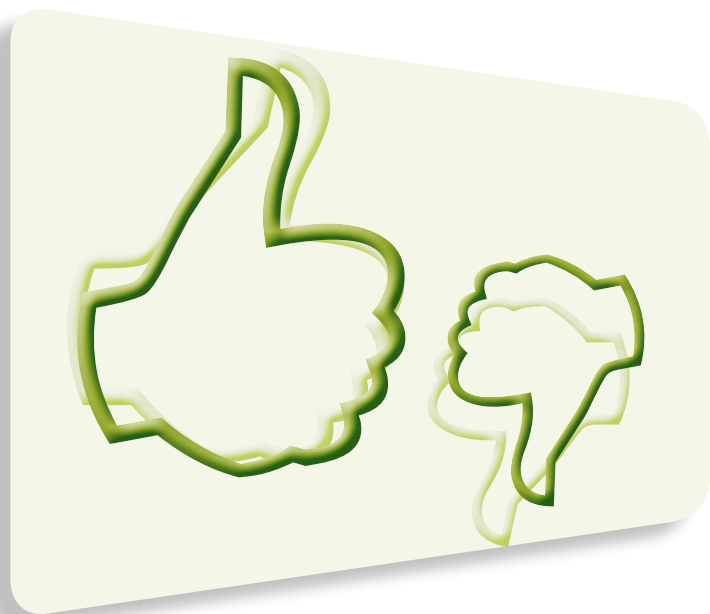
De medewerkers van de Ombudsdienst beoordelen elke klacht objectief en onpartijdig. Ze onderzoeken of onze maatschappijen de wettelijke en contractuele voorwaarden hebben nageleefd, geven uitleg in een begrijpelijke taal en zoeken naar een billijke oplossing.

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. Hoewel in die dossiers het standpunt van de maatschappij verzekeringstechnisch correct is, blijkt vaak een gebrekkige of onduidelijke communicatie aan de basis te liggen van de klacht.

In 2011 werd 92% van de klachten die de Ombudsdienst ontving, binnen de vooropgestelde termijn van 30 dagen afgehandeld. Voor de overige 8% was gezien de complexiteit van het dossier een langere termijn nodig. In die gevallen kreeg de klant wel binnen 30 dagen een stand van zaken van zijn dossier.

Niet alle klachten worden echter door de Ombudsdienst behandeld. Pas als de klant niet tot een akkoord komt met de betrokken verzekeringsdienst, komt de klacht bij de Ombudsdienst terecht.

2.1 Kwaliteit voor klanten en tussenpersonen



Netwerk van klachtenverantwoordelijken

Om over een exacter en vollediger klachtenbeeld te beschikken, is de P&V Groep in 2011 begonnen met het registreren van de eerstelijnsklachten die rechtstreeks worden afgehandeld door de verzekeringsdiensten. Voor Niet-Leven (VIVIUM en P&V), Schade (VIVIUM en P&V) en Actel startte deze registratie in april 2011. In november volgden Employee Benefits, Leven, Gezondheidszorgen & Gewaarborgd Inkomen en Innings. Bijgevolg is het nog niet mogelijk om voor 2011 al een compleet overzicht te geven van de eerstelijnsklachten.

Tegelijk is een netwerk van klachtenverantwoordelijken opgericht in de verzekeringsdiensten. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor de snelle behandeling van de eerstelijnsklachten die toekomen op hun dienst en voor de registratie ervan in een centrale database. Al deze klachtenverantwoordelijken hebben in 2011 een eerste opleiding gekregen. Regelmatig zullen bijkomende opleidingen en opfrissingen worden georganiseerd. In 2012 krijgen bovendien alle dossierbeheerders een opleiding klachtherkenning.

Cijfers 2011

Onderstaande cijfers hebben betrekking op alle klachten die werden behandeld door de Ombudsdienst en slechts op een gedeelte van de eerstelijnsklachten, waarvan de registratie pas in 2011 is opgestart.

In 2011 telde de Ombudsdienst 725 klachten. 650 klachten werden geregistreerd door de Ombudsdienst, 75 door de verzekeringsdiensten.

45% van de klachten had betrekking op VIVIUM, 42% op P&V en 13% op Actel.

In 63% van de gevallen was het de klant zelf die de klacht indiende bij de Ombudsdienst. 14% van de klachten bereikte ons via de agent of de makelaar. 17% kwam binnen via de Ombudsman van de Verzekeringen, de ombudsdienst van de verzekeringssector.

In 2010 kwam 55% van de klachten binnen via de klant en 22% via de Ombudsman van de Verzekeringen. In 2011 vond de klant dus gemakkelijker zijn weg naar de Ombudsdienst van de P&V Groep. De betere externe bekendheid van de Ombudsdienst van de Groep en de bovenvermelde reorganisatie hebben hiertoe bijgedragen.

De meeste klachten in 2011 hadden betrekking op autoverzekeringen (42%) en brandverzekeringen (27%), gevolgd door Leven (12,5%), Gezondheidszorgen & Gewaarborgd Inkomen (4%) en Groepsverzekeringen (1,5%). Het hogere percentage voor autoverzekeringen is mede te verklaren door het feit dat deze dienst in 2011 als eerste is gestart met het registreren van eerstelijnsklachten.

Vaak ook fungeert de Ombudsdienst als aanspreekpunt voor algemenere vragen. Klanten of tussenpersonen die niet precies weten bij wie ze terecht kunnen of twijfelen aan de ontvangen informatie, zoeken bevestiging bij de Ombudsdienst als onafhankelijke instantie. Deze oproepen – die geen klachten zijn, maar toch een tussenkomst vereisen – worden apart opgenomen in de statistieken. In 2011 verwerkte de Ombudsdienst 202 vragen om informatie.

2.2 Een duurzaam Human Resources-beleid

Onze medewerkers zijn onze belangrijkste activa. Zij vormen de sleutelfactor in het succes van onze bedrijven. Dat is de visie van de P&V Groep en het is op die visie dat het human resources-beleid is gestoeld.

De P&V Groep wil met al haar medewerkers een duurzame en voor beide partijen gunstige relatie ontwikkelen. Om dat te bereiken helpen we onze personeelsleden in hun professionele en persoonlijke ontwikkeling en trachten we met verschillende initiatieven hun betrokkenheid bij hun werk en bij de P&V Groep en haar waarden te vergroten.

Al onze medewerkers moeten voldoening en waarde kunnen halen uit de inspanningen die zij leveren voor het succes van de P&V Groep. In het realiseren van deze ambitieuze doelstelling speelt het human resources-beleid een belangrijke rol.

Medewerkerstevredenheid

De P&V Groep is nog het best te vergelijken met een nieuw samengesteld gezin. Als gevolg van de verschillende overnames die de voorgaande jaren zijn gerealiseerd, is het personeelsbestand heel heterogeen met een combinatie van verschillende bedrijfsculturen. Onze eerste doelstelling is om de banden tussen de personeelsleden te versterken en een gemeenschappelijke cultuur te ontwikkelen.

Om dat te bereiken is het belangrijk dat iedereen zich thuis voelt in de P&V Groep. We willen dat al onze medewerkers hun plaats vinden, weten wat van hen verwacht wordt en hun mening kunnen geven over de manier waarop zij hun werk beleven.

Daarom hebben we in 2011 een groot tevredenheidsonderzoek gehouden onder onze personeelsleden. Met een responsgraad van 66,9% hebben onze medewerkers zich massaal uitgesproken over thema's zoals werkorganisatie, communicatie, verstandhouding en samenwerking op de werkvloer; stress, de beleving van de waarden van de P&V Groep enz.

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn in 2011 verschillende werkgroepen opgestart om antwoorden te formuleren op de vragen die naar boven kwamen. Ook in 2012 zetten deze werkgroepen hun activiteiten voort. De volgende jaren zullen regelmatig nieuwe onderzoeken worden gehouden om de betrokkenheid van onze mensen continu te meten, te ondersteunen en te versterken.

Ontwikkeling

De directie Human Resources begeleidt de verschillende directies van de P&V Groep in de ontwikkeling van hun medewerkers.

Zo ondersteunt ze de directies in het bepalen van de verantwoordelijkheden die verbonden zijn aan de verschillende functies en de objectieven die worden verwacht van de medewerkers.

Om de competenties van onze medewerkers permanent te versterken, wordt aanzienlijk geïnvesteerd in vorming en opleiding.

Evenwicht werk-privé

De P&V Groep is zich ervan bewust dat een evenwicht vinden tussen werk en privé- of gezinsleven geen sinecure is. Een belangrijke klip is de tijd die de woon-werkverplaatsing vraagt. Tal van medewerkers verliezen dagelijks veel tijd op de weg naar en van het werk, wat een belangrijke stressfactor is.

In 2011 heeft de P&V Groep een proefproject Thuiswerk georganiseerd, waarbij een dertigtal medewerkers de kans kreeg om een of twee dagen per week thuis te werken. De evaluatie was positief en het project wordt in 2012 uitgebreid tot een grotere groep medewerkers.

2.3 Bouwen aan een solidaire samenleving

Al sinds 1930 investeert de P&V Groep een deel van haar winsten in sociale projecten. Inspelend op de problemen in de samenleving heeft deze solidariteit verschillende vormen aangenomen. Tegenwoordig uit ze zich vooral in de initiatieven van de **Stichting P&V** en in de **steun aan 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 wereld. De acties van de Stichting P&V stellen de waarden van de sociale economie centraal: solidariteit, emancipatie, burgerzin en participatie.



STICHTING P&V

*emancipatie participatie
burgerschap solidariteit*

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 2011 reikte PEFONDES zijn eerste Europese Prijs voor de Tewerkstelling van Jongeren in de Sociale Economie uit. Deze prijs is een beloning voor innovatieve ondernemersinitiatieven in de sociale economie die door jongeren worden gedragen en die werkgelegenheid voor hen scheppen. Een van de laureaten was PLOT.form, een project van drie jonge Belgen die een software ontwikkelden voor NGO's die op een transparante en interactieve manier fondsen willen werven.



Hoe zie ik mijn wereld in 2030?

In 2011 werkte de Stichting P&V verder aan de realisatie van een nationaal project dat ze in 2010 opstartte om de zin voor expressie, creativiteit, kritisch nadenken en sociale verantwoordelijkheid bij jongeren aan te wakkeren. Het project peilde naar hun angsten, verwachtingen, plannen en visies voor de toekomst.

Meer dan honderd jongeren tussen 16 en 26 jaar antwoordden op de vraag 'Hoe zie ik mijn wereld in 2030?'. Hun toekomstvisies staan op de website www.go2030.be. Een jongerenjury selecteerde hieruit twee laureaten. Hun scenario's dienden als inspiratiebron voor twee grootschalige artistieke producties, waaraan honderden jongeren in 2011 hebben gewerkt.

In Luik realiseerden ruim 300 jongeren en 12 kunstenaars de tentoonstelling **To Get Earth**, die liep van 14 tot 22 januari 2012 in het Archéoforum. Het was een samenwerking met de vzw Les Ateliers d'Art Contemporain, die de contacten legde tussen de deelnemende kunstenaars en de Luikse scholen. Het verenigen van tegenstellingen was de uitdaging van dit project. Kunstenaars en jongeren uit verschillende sociale milieus en met uiteenlopende artistieke keuzes en levensstijlen kwamen bij elkaar om samen te werken en zich op een creatieve en positieve manier te uiten.

Het Vlaamse luik van Go2030 liep onder de naam **Futureformers**. In april 2011 startte de vzw Eeland dit project, dat het scenario van de Vlaamse laureate omzette in een artistieke productie. Met de hulp van 6 professionele kunstenaars bouwden 5 groepen van in totaal ongeveer 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. De evolutie van dit project was te volgen op de blog www.futureformers.be.

2.3 Bouwen aan een solidaire samenleving



Burgerschapsprijs

In november 2011 reikte de Stichting P&V voor de zevende keer de Burgerschapsprijs uit. De Burgerschapsprijs belooft personen, verenigingen of initiatieven die op voorbeeldige wijze vorm geven aan de doelstellingen en idealen 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.

In 2011 ging de prijs naar **Stéphane Hessel**. Stéphane Hessel werd geboren in 1917. Tijdens de Tweede Wereldoorlog maakte hij deel uit van het Franse verzet en hij overleefde de concentratiekampen. Hij was één van de twaalf auteurs van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van 1948 en bouwde daarna een diplomatieke carrière uit als ambassadeur voor Frankrijk bij de Verenigde Naties.

In 2010 publiceerde Hessel 'Neem het niet!' (Indignez-vous!), een boekje waarvan wereldwijd ruim drie miljoen exemplaren werden verkocht. Hierin drukt hij zijn verontwaardiging uit over het bedreigd raken van de waarden waar hij in het verleden zo voor had gevochten. De groeiende kloof tussen rijk en arm, de dictatuur van de financiële markten, het lot van migranten, de toestand van onze planeet, de situatie in Palestina ... Hessel roept op om hiertegen als burgers onze stem te verheffen. In Spanje ontleenden de Indignados hun naam aan het boekje en het inspireerde ook andere protestbewegingen in Europa, Noord-Afrika, het Midden-Oosten en Amerika.

In het verlengde van dit werk verschenen een jaar later 'Doe er iets aan!' (Engagez-vous!), een oproep tot engagement, en 'De Weg van de Hoop' (Le Chemin de l'Espérance), waarin Hessel samen met socioloog Edgar Morin aantoont dat er wel degelijk hervormingen en pistes bestaan die uitzicht bieden op een rechtvaardigere samenleving.

Vorige laureaten van de Burgerschapsprijs

- 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)



Logo's coöperaties in Nicaragua

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 investeren we in **Tridend**, 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 sociale finaliteit.

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 onze steun 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.

2.4 Verantwoord omgaan met het milieu

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.



Duurzame mobiliteit

In 2011 nam de P&V Groep opnieuw verschillende initiatieven om de duurzame mobiliteit van haar medewerkers te verbeteren.

Zo stimuleerden we het gebruik van de fiets. Medewerkers die een abonnement namen op de fietsdeelsystemen Villo (Brussel) en Velo (Antwerpen) kregen dit volledig vergoed. Voor de fietsende werknemers in Brussel werden nieuwe douches en kleedkamers ingericht. In Antwerpen namen vorig jaar 78 personeelsleden deel aan de 15de jaarlijkse Fietsdag voor Werknemers.

Er werden ook tests gedaan met een buspendeldienst tussen het treinstation Berchem en onze Antwerpse zetel om het gebruik van het openbaar vervoer te promoten.

In Brussel nam de P&V Groep opnieuw deel aan de dag **“Naar het werk zonder auto”**, georganiseerd door Brussel Mobiliteit. Voor onze initiatieven op deze dag, werden we beloond met de prijs van **“meest dynamisch bedrijf inzake verantwoorde mobiliteit”**.

Een andere manier om de impact van woon-werkverplaatsingen te beperken, is thuiswerken. Thuiswerken is bovendien bevorderlijk voor de motivatie van medewerkers omdat ze een beter evenwicht vinden tussen hun werk en privéleven. In 2011 startte de P&V Groep met een pilootproject, dat succesvol verliep en in 2012 zal worden uitgebreid.

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 1426 treintickets ter beschikking aan personeelsleden voor verplaatsingen tussen onze bedrijfsgebouwen. Daarnaast worden ook tickets voor metro, tram en bus ter beschikking gesteld aan ons personeel voor hun professionele verplaatsingen.



Duurzaam bouwen

In 2011 werd gestart met de grootscheepse renovatie van de zetel in Antwerpen (Desguinlei 92). De renovatie gebeurt volgens de BREEAM-normen, een internationale methode om de milieuprestaties van een gebouw tijdens zijn volledige levenscyclus te meten.

De renovatie bevestigt de vastberadenheid van de P&V Groep om haar gebouwen uit te rusten met de meest duurzame en energiebesparende materialen en om het comfort van de huidige en toekomstige gebruikers van de gebouwen te maximaliseren. Het gebouw zal eind 2012 opnieuw in gebruik worden genomen.



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 2011 werden opnieuw enkele concrete maatregelen genomen, onder andere:

- het gebruik van uitsluitend ecologisch verantwoorde schoonmaakproducten
- installatie van waterfonteinen om het gebruik van plastic waterflessen te verminderen
- alleen nog duurzame koffie in de koffieautomaten, die daarenboven 30% minder energie verbruiken

In 2012 zullen we de omschakeling naar duurzame producten voortzetten. Ook het verder verminderen van de hoeveelheid niet-gesorteerd afval is een belangrijk aandachtspunt. Hiervoor worden acties ondernomen zowel op het vlak van onderhandelingen met leveranciers als wat betreft het faciliteren van de sortering voor interne medewerkers.

Het energieverbruik en de CO²-emissie zijn globaal gezien sinds 2005 in dalende lijn. Het elektriciteitsverbruik was in 2011 hoger dan in 2010 maar dit was te wijten aan de dubbele elektriciteitskost vanwege de renovatie van de Antwerpse zetel (gedurende 4 maanden werd zowel elektriciteit verbruikt in de tijdelijke zetel aan de Desguinlei 100 als in de te renoveren zetel aan de Desguinlei 92). Een lager gasverbruik is het resultaat van de permanente inspanningen om de gebouwen energiezuiniger te maken maar is uiteraard ook afhankelijk van strenge winters.

2.5 Ons duurzaam engagement in cijfers

Economische indicatoren		2009	2010	2011
Klachten	Totaal aantal klachten van klanten	725	727	725
	Aantal klachten gericht aan de Ombudsman van de Verzekeringen voor een van onze maatschappijen	138	153	123
	Terechte klachten (in %)	40	33	33

Sociale indicatoren		2009	2010	2011
Personeel	Aantal medewerkers (headcount)	1.675	1.608	1.684
	Aantal voltijdse equivalenten (VTE)	1.493	1.408	1.467
	Aanwervingen - interne mutaties niet inbegrepen	43	17	105
	Gemiddelde leeftijd	45,1	45,7	45,9
	Gemiddelde anciënniteit (in jaren)	18,5	19,6	19,2
	Uitgaven voor vorming (in % van de loonmassa)	NA	0,24	0,41
	Gemiddeld aantal uren opleiding per medewerker	NA	9,1	10,9
	Medewerkers die een arbeidsongeval hadden met arbeidsongeschiktheid (in %)	NA	NA	0,65
	Deeltijdse medewerkers (in %)	31,1	33,2	29
	Medewerkers die aan thuiswerk doen (in %)	NA	NA	1,6
	Medewerkers die antwoordden op de tevredenheidsenquête (in %)	NA	NA	66,9
Diversiteit	Vrouwen (in %)	50,2	50,8	49,6
	Mannen (in %)	49,8	49,2	50,4
	Vrouwen in kaderfuncties (in %)	NA	NA	27,8
Interne sensibilisering Duurzame Ontwikkeling	Aantal artikels over Duurzame Ontwikkeling op het intranet	17	32	23

Cijfers voor P&V, VIVIUM en Actel

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

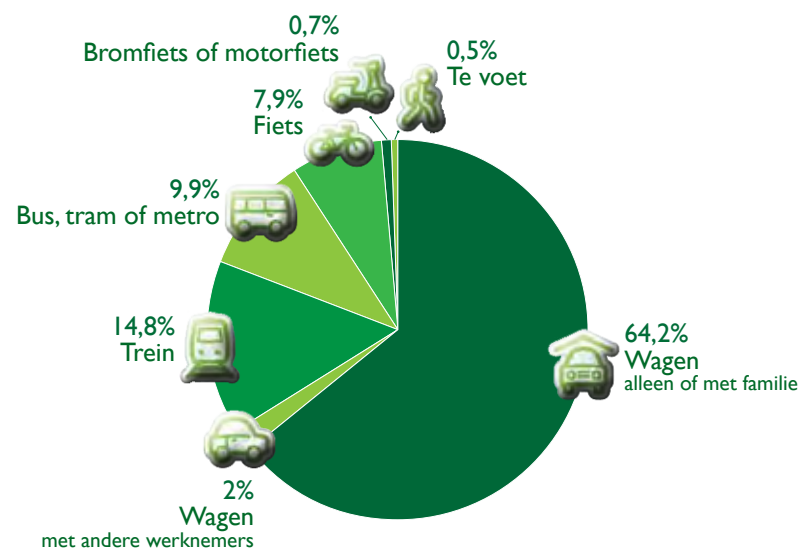
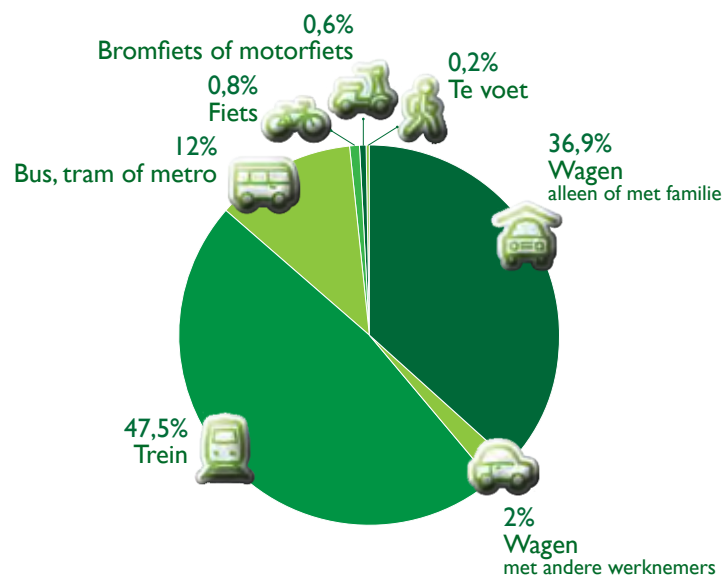
2.5 Ons duurzaam engagement in cijfers

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

Hoofdverplaatsingswijze van de werknemers in het woon-werkverkeer

Zetel Brussel

Zetel Antwerpen



Cijfers voor P&V, VIVIUM en Actel

3. Onze activiteiten

3. | Economische en sociale context

Wereldeconomie

Nadat de wereldeconomie zich in 2010 had hersteld, is de economische groei het afgelopen jaar opnieuw vertraagd. Het expansietempo van het mondiaal bbp is teruggelopen van 5% in 2010 tot 3,8% in 2011. De groei vertraagde in bijna alle grote economische regio's. Aan het begin van het jaar bleef hij nog sterk, maar daarna nam hij af als gevolg van de forse stijging van de grondstoffenprijzen tijdens de eerste vier maanden van het jaar, als gevolg van de aardbeving en de tsunami die Japan in maart teisterden (en die de productieketens in andere economische zones verstoorden) en als gevolg van de overheidsschuldencrisis in Europa die gedurende heel 2011 groter werd. De vraag werd trouwens ook afgeremd door begrotingsconsolidaties in verschillende landen.

Net als tijdens de voorgaande jaren, waren er significante geografische verschillen. Ondanks een vertraging lieten de opkomende economieën, vooral China en India, opnieuw een sterke groei optekenen; het bbp nam er met respectievelijk 9,3% en 7,7% toe. Daarentegen bedroeg de groei van het bbp slechts 1,7% in de Verenigde Staten en 1,6% in het eurogebied. In het door rampen getroffen Japan kromp het bbp met 0,3%.

Eurogebied

Het eurogebied belandde in 2011 in een nieuwe fase van de overheidsschuldencrisis, die een systemisch karakter kreeg. Vooral vanaf de zomer laaiden de spanningen op de financiële markten verder op. De besmetting tussen de lidstaten greep steeds meer om zich heen en tussen de vrees voor de stabiliteit van de financiële sector, enerzijds, en de bezorgdheid over de houdbaarheid van de overheidsfinanciën, anderzijds, deden zich steeds meer negatieve terugkoppelingseffecten voor.

Nadat de financiële crisis de vorige jaren vooral landen had getroffen die structurele problemen kenden, breidde ze zich uit naar landen met relatief goede economische fundamentals en ten slotte naar het banksysteem, waarin overheidsschuldbewijzen traditioneel de meest solide activa waren. Hierdoor dreigde een vicieuze cirkel te ontstaan van balansafbouw bij de banken, nieuwe overheidsinterventies in het bankwezen en verdere downgrades op het overheidsschuld papier.

Deze bezorgdheid over de houdbaarheid van de overheidsfinanciën tastte de financiële sector van het eurogebied aan. Dit kwam doordat tal van banken aanzienlijke portefeuilles overheidsobligaties aanhielden. De waardeverliezen op de obligatieportefeuilles, gekoppeld aan een vertraging van de economische groei, dreigden de solvabiliteit van een reeds door de financiële crisis verzwakte sector aan te tasten. Deze kwetsbaarheid van de financiële sector bleek ook nadelig voor de perceptie van de houdbaarheid van de overheidsschuld in sommige landen, vooral in degene die reeds voor een deel de risico's van de banksector hadden overgenomen. Bovendien beschouwden de financiële markten de overheidsschuld als een beperking van het vermogen van de overheid om de banksector nog meer te ondersteunen, waardoor een negatieve spiraal ontstond.

De grensoverschrijdende verspreiding van de crisis maakte duidelijk dat het gebrek aan vertrouwen op de financiële markten niet beperkt bleef tot de houdbaarheid van de overheidsfinanciën in enkele landen, maar dat er ook twijfels rezen over de werking zelf van de Economische en Monetaire Unie, vooral wat betreft een Europese economische governance. De Europese economische beleidsmakers reageerden op deze situatie met een waaier van maatregelen waaronder, naast nood- en consolidatieprogramma's,

ook aanzienlijke hervormingen van de economische governance van het eurogebied. Helaas kwam hun reactie laat en was ze aanvankelijk niet doortastend genoeg. Daardoor verloren ze hun greep op de financiële markten en creëerden ze onzekerheid, wat resulteerde in aanzienlijke excessen op de markten.

Deze spanningen op de financiële markten hadden uiteraard een impact op de economische bedrijvigheid in het eurogebied. Hoewel de groei nog heel sterk was tijdens het eerste kwartaal, begon hij te vertragen in het tweede kwartaal om volledig stil te vallen in de tweede helft van het jaar, voornamelijk vanwege de teruglopende binnenlandse vraag. Over heel 2011 nam het bbp met 1,6% toe, tegenover 1,8% in 2010. Duitsland, Oostenrijk, Finland, Slowakije en Estland groeiden sterk; Griekenland en Portugal daarentegen zagen hun bbp teruglopen.

De particuliere consumptie steeg slechts 0,4% in 2011 (tegenover 0,8% in 2010). De bedrijfsinvesteringen groeiden met 4,6% sterker dan in 2010 en de investeringen in woningen stegen met 1%, terwijl ze in 2010 nog daalden. De invoer van goederen en diensten nam toe met 4,8% en de uitvoer steeg met 6,1%, waardoor de netto-uitvoer met 0,7 procentpunt bijdraagt tot de groei. Ten slotte steeg het geharmoniseerde indexcijfer van de consumptieprijzen met 2,7%, vooral onder impuls van de prijsstijgingen op de grondstoffenmarkten.

De situatie op de arbeidsmarkt werd in 2011 nog steeds beïnvloed door de inspanningen van de bedrijven om tijdens de recessie personeel aan te houden. De ondernemingen normaliseerden vaker het aantal gewerkte uren per werknemer dan dat ze arbeidsplaatsen creëerden. Het herstel van de arbeidsmarkt was dan ook heel bescheiden tot begin 2011. In het tweede kwartaal begon deze opwaartse beweging van het aantal arbeidsuren zich te stabiliseren, terwijl de groei van de werkgelegenheid in aantal personen toenam. Helaas verzwakte in de tweede helft van 2011 de opleving van de arbeidsmarkt naarmate de economische bedrijvigheid vertraagde. De werkloosheidsgraad, die in 2010 op 10% bleef, is geleidelijk gestegen in 2011 en bereikte 10,4% in december. De ongelijkheid tussen de arbeidsmarkten in het eurogebied is in 2011 aanzienlijk toegenomen.

België

In 2011 oefende de internationale economische en financiële omgeving opnieuw een sterke, maar uiteenlopende invloed uit op het verloop van de Belgische economie. In aansluiting op het medio 2009 ingezette herstel leefde de bedrijvigheid begin 2011 verder op: de jaar-op-jaar groei van het bbp naar volume, die in 2010 gemiddeld 2,3% bedroeg, nam in het eerste kwartaal van het verslagjaar nog toe, tot 2,9%. In het tweede kwartaal minderde de groei wat vaart, net als in de meeste andere landen van het eurogebied, en verzwakte dan aanzienlijk in de tweede helft van het jaar, gelijktijdig met de forse verslechtering van het bedrijfsklimaat. Ondanks een krachtige aanloop kwam de bbp-groei naar volume in 2011 aldus op gemiddeld 1,9% uit.

De fase van krachtig herstel zorgde voor België dat het bbp vanaf het eerste kwartaal van 2011 uitsteeg boven het niveau van drie jaar eerder, vóór het uitbreken van de mondiale recessie. Van de drie belangrijkste buurlanden bevindt enkel Duitsland zich in hetzelfde stadium; Frankrijk en Nederland hebben het verlies aan bedrijvigheid nog niet volledig goedgeemaakt, en voor het eurogebied als geheel lag het bbp in het derde kwartaal van 2011 nog steeds 1,7% onder de piek die in het eerste kwartaal van 2008 werd bereikt. Vanuit dit oogpunt heeft de Belgische economie de eerste fase van de financiële crisis en de economische recessie van 2008-2009 dus relatief goed doorstaan.

In 2011 steeg de uitvoer van goederen en diensten met 5% (tegenover 10% in 2010) en de invoer steeg met 5,5% (tegenover 8,7% in 2010). De bijdrage van de netto-uitvoer van goederen en diensten tot de bbp-groei was negatief ten belope van 0,1 procentpunt.

Na een terugval tijdens de crisis van 2008-2009 stegen de bedrijfsinvesteringen opnieuw vanaf de tweede helft van 2010. Tijdens de eerste helft van 2011 waren ze bijzonder hoog, maar helaas kenden ze opnieuw een daling in de tweede helft van het jaar.

Twee factoren hebben de uitgaven van de particulieren in 2011 sterk afgeremd: de relatief hoge inflatie en, vanaf de tweede jaarhelft, het klimaat van onzekerheid dat hen aanzette om meer te sparen. Het bruto beschikbaar inkomen van de particulieren is, uitgedrukt in lopende prijzen, gestegen met 4,7% door de toename van de verschillende componenten van het beschikbare inkomen (loonmassa, inkomsten uit eigendom). De inflatie heeft deze stijging, in reële termen, echter teruggebracht tot 1,3%. De gebeurtenissen als gevolg van de overheidsschuldencrisis hebben de particulieren ertoe aangezet om hun consumptie-uitgaven terug te schroeven (die slechts 0,8% zijn gestegen tegenover 2010) en opnieuw meer te sparen (de spaarquote bereikt 16,7% van het beschikbaar inkomen). De investeringen in woningen daalden verder (met 3,5%) ten opzichte van het peil van het jaar voordien.

De inflatie is tijdens het verslagjaar nog versneld. De jaarlijkse stijging van het indexcijfer van de

3.1 Economische en sociale context

consumtieprijzen evolueert van 2,3% in 2010 naar 3,5% in 2011. Deze evolutie is vooral te wijten aan de prijsstijgingen van de energieproducten en, in mindere mate, van de verwerkte voedingsmiddelen. De stijging van de loonkosten, die in 2010 nog vertraagde, versnelde opnieuw in 2011 en bereikte gemiddeld 2,7%.

Gemiddeld over 2011 nam de binnenlandse werkgelegenheid met 56.000 eenheden toe, bijna anderhalve keer zoveel als de nettobanencreatie in 2010. Er kwamen 46.000 loontrekkenden bij en nagenoeg 10.000 zelfstandigen. Er moet evenwel beklemtoond worden dat een aanzienlijk deel van deze nieuwe arbeidsplaatsen in een of ander opzicht financieel door de overheid werd ondersteund. De stijging van het aantal zelfstandigen is voor een deel te verklaren door de inschrijving in het handelsregister van ingezetenen uit de nieuwe lidstaten van de Europese Unie.

De geharmoniseerde werkloosheidsgraad bedroeg in 2011 7,3% van de beroepsbevolking, wat een duidelijke daling is ten opzichte van de 8,4% in 2010. Zodoende bevond de werkloosheidsgraad zich opnieuw in de buurt van het niveau voor de crisis. Deze vermindering van de werkloosheid was niet enkel voelbaar bij de kortstondig werklozen (ook al had deze groep er het meeste baat bij), maar ook het aantal personen dat langer dan één jaar werkloos was, werd kleiner.

De overheidsfinanciën blijven echter zorgwekkend. Sedert 2009 behoort België immers tot de landen met een buitensporig overheidstekort. Volgens het stabiliteitsprogramma van april 2011 had het overheidstekort in 2011 moeten teruglopen tot 3,6% van het bbp, terwijl in 2015 een evenwicht moet worden bereikt. De doelstelling voor 2011 werd evenwel niet gehaald. Het tekort zou zoals in 2010 uitkomen op 4% van het bbp, vooral wegens een te beperkte vermindering van het structureel tekort. Het Belgisch tekort in 2011 stemde overeen met het gemiddelde van het eurogebied. De Belgische overheidsschuld zou zijn gestegen van 96,2% van het bbp in 2010 tot 98,6% in 2011.

De fiscale en parafiscale ontvangsten van de overheid zijn licht gestegen, van 43,2% naar 43,4% van het bbp. De primaire uitgaven blijven op een zeer hoog peil. In 2011 vertegenwoordigden ze, de rentelasten niet meegerekend, 49,9% van het bbp. Deze uitgaven zijn, gezuiverd van de invloed van de conjuncturele, eenmalige of budgettaire neutrale factoren, alsmede van de invloed van de indexering, in reële termen met 2,2% opgelopen, wat een ritme is dat ruim boven de trendmatige groei van het bbp ligt. De rentelasten zijn nagenoeg ongewijzigd gebleven op 3,3% van het bbp.

De groei van de Belgische economie zou in 2012 uiterst bescheiden blijven. De werkgelegenheid zou verbeteren, maar de inflatie zou oplopen tot 2,7%. Op budgettaire vlak zullen nog altijd grote inspanningen noodzakelijk zijn om het sneeuwbaaleffect van de rentelasten op de overheidsschuld af te remmen en het cijfer van de overheidsschuld op een dalende baan te brengen.

Bron: NBB

3.2 De verzekeringssector in België en Luxemburg

In België heeft ook de verzekeringssector de gevolgen gevoeld van de terugval van de economie.

De verzekeringssector in Luxemburg kende in 2011 een sterke daling van zijn activiteit.



Luxemburg

De verzekeringssector in Luxemburg kende in 2011 een sterke daling van zijn activiteit (-31,1%), waardoor hij terugvalt op een peil dat iets hoger ligt dan dat van 2008. Hoewel de niet-levenactiviteit nog een lichte stijging kende van 2,37%, daalt de levenactiviteit met 34,1%.

Deze achteruitgang van 34,1% in levensverzekeringen is te verklaren door:

- een daling met 32,36% van het incasso van de producten in rekeneenheden als gevolg van de crisis op de beurzen;
- een daling van 38,96% van de premies voor levensverzekeringen met gegarandeerd rendement, die daardoor opnieuw op een normaal peil komen na de enorme stijging van het incasso in 2010.

De totale technische provisies van de levensverzekeraars bedragen 91,94 miljard euro eind 2011, een stijging van 3,99% tegenover eind 2010. De resultaten van de levensverzekeringsmaatschappijen liggen met 76,97 miljoen euro 37,97% lager dan die van het boekjaar voordien.

De niet-levensverzekeringen gaan 2,37% vooruit. Het incasso van de verzekeraars die vooral of uitsluitend op de Luxemburgse markt werken, stijgt sneller dan de inflatie met een premiegroei van 8,28%. Met een geschat overschot na belasting van 262,30 miljoen euro, kennen de Luxemburgse niet-levensverzekeringsmaatschappijen een groei van 87,15% ten opzichte van 2010.

Bron: AcA

België

In België heeft ook de verzekeringssector de gevolgen gevoeld van de terugval van de economie. Voor 2011 wordt het zakencijfer van de sector op iets meer van 29,1 miljard euro geraamd, tegenover 29,4 miljard euro in 2010, wat een daling met 0,9% zou betekenen.

In de levensverzekeringen, die in 2010 een vooruitgang kenden, daalt het incasso dit jaar met 3,2% in nominale waarde en bereikt het nagenoeg 18,5 miljard euro.

- De voornaamste markt, die van de individuele polissen gekoppeld aan een rendementswaarborg (takken 21 en 22), boekt een incasso van 11,4 miljard euro, een daling met 6,0%.
- De producten waarvoor het beleggingsrisico bij de verzekeringsnemer berust (tak 23), kennen nog een verhoging van hun incasso met 10%. Maar met een incasso van twee miljard euro zijn we nog ver verwijderd van de zes miljard euro die vijf jaar geleden werd geboekt.
- De groepsverzekeringen, die in 2010 bijna 2% vooruitgingen, kenden in 2011 een nominale groei van 1,7%.

Met een incasso van 10,6 miljard euro bereiken de niet-levensverzekering voor 2011 een nominale groei van 3,3%. Omdat de inflatie 3,5% bedraagt, is de reële evolutie van het incasso negatief (-0,2%). Op nominaal vlak:

- boeken de autoverzekeringen, die nog altijd de belangrijkste tak vormen, een vooruitgang van 3,8%;
- stijgt het incasso in brandverzekeringen met 4,6%;
- krimpt het incasso in de arbeidsongevallenverzekeringen met 1,1%, ten gevolge van de aanhoudende economische crisis;
- kennen de ziekteverzekeringen nog een vrij aanzienlijke groei van 5%, die op hetzelfde niveau ligt als in 2010.

Bron: Assuralia

3.3 Klanten en oplossingen

De P&V Groep streeft ernaar om haar verzekerden de **best mogelijke bescherming** te bieden, door middel van een waaier van verzekeringsoplossingen Leven en Niet-Leven voor particulieren, zelfstandigen, kmo's, grote ondernemingen en instellingen. Deze oplossingen worden aan de klant aangereikt volgens het distributiekanaal van zijn keuze.

In de aanpak van de P&V Groep is de adviesverlening aan de klant van het grootste belang.

Particulieren

De P&V Groep heeft een ruim gamma aan verzekeringsproducten voor haar particuliere klanten. Met deze verzekeringsoplossingen weten onze klanten zich verzekerd tegen de gevolgen van tegenslagen die hun bezittingen, hun vermogen of hun persoon kunnen aantasten. Deze oplossingen staan hen ook toe om een zekere levensstandaard te behouden op langere termijn. Al deze producten zijn aangepast aan iedere gezinssituatie en aan iedere leeftijdscategorie, zodat we elke klant op ieder moment van zijn leven oplossingen kunnen aanbieden die beantwoorden aan zijn behoeften en hem het nodige comfort en de nodige zekerheid garanderen.

De verzekeringsproducten die door de P&V Groep worden verkocht, kunnen in drie grote blokken worden opgesplitst:

- bescherming van bezittingen (gebouw, inboedel, auto, ...)
- bescherming van de financiële toestand van de klant, wanneer hij aansprakelijk is voor schade aan derden (aansprakelijkheidsverzekeringen, zoals BA Auto, of BA Privéleven)
- personenverzekeringen:
 - compenseren van de financiële gevolgen van ongevallen of ziektes, door aangepaste ongevallendeckingen, ziekte- of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen;
 - voorzien van financiële zekerheid voor de nabestaanden van de verzekerden;
 - behouden van de koopkracht na de pensioenleeftijd dankzij aangepaste formules voor aanvullend pensioen.

Om het comfort en de veiligheid van de klant nog te verhogen biedt de P&V Groep pakketpolissen aan die verschillende verzekeringen in een enkel product bundelen en die de klant een aantal bijkomende voordelen geven (voordelig tarief, lagere vrijstelling enz.).

Zelfstandigen en kleine en middelgrote ondernemingen

Voor de zelfstandigen en de bedrijfsleiders van kleine ondernemingen is de continuïteit van hun beroepsactiviteit een voorname en permanente zorg. Daarom biedt de P&V Groep hen een ruim gamma van verzekeringen aan om hun activiteit veilig te stellen.

Vooreerst is er, naast de verzekering van het voertuigenpark van de onderneming, een **pakketpolis** die in een enkel product de drie onmisbare verzekeringen in B.O.A.R. verenigt:

- **De verzekering van de bedrijfslokale, het materieel en de koopwaar:**

Deze omvat:

- de basiswaarborgen (Brand, Storm en hagel, Schade door water, ...), die zowel voor het beroepsgedeelte als voor het privégedeelte geldig zijn, en dit volgens het principe 'alles wat niet is uitgesloten, is gedekt';
- keuzewaarborgen : Diefstal en vandalisme, Bedrijfsschade, Alle risico's uithangborden enz.

- **De aansprakelijkheidsverzekering, die de schade dekt die door de verzekerde of zijn personeel in het kader van de beroepsactiviteiten aan derden wordt veroorzaakt:**

Deze omvat:

- de basiswaarborgen: BA Uitbating, BA Toevertrouwde goederen en BA Na levering/Na werken;
- keuzewaarborgen: Objectieve BA Brand-Ontploffing, Rechtsbijstand.

- **De verzekering tegen lichamelijke ongevallen:**

Deze omvat:

- een basiswaarborg: de wettelijke verzekering inzake arbeidsongevallen;
- keuzewaarborgen: Excedent-Wet, Privéleven, Gewaarborgd loon, 24u/24, Personen niet onderworpen aan de wet.

Deze pakketformule biedt de klant een grotere veiligheid (vereenvoudigd beheer; geen overlapping van verzekering) alsmede een financieel voordeel.

De P&V Groep heeft eveneens formules ontwikkeld van het type '**verzekering gewaarborgd inkomen**' of '**omzetverzekering**'. Wanneer de bedrijfsleider arbeidsongeschikt wordt, zal hij, in het kader van de verzekering gewaarborgd inkomen, het peil van zijn beroepsinkomsten kunnen handhaven of zal, in het kader van de omzetverzekering, het peil van het zakencijfer van zijn bedrijf gehandhaafd blijven.

Ten slotte biedt de P&V Groep oplossingen aan voor de bedrijfsleider en zijn naaste familieleden door:

- het samenstellen van een aanvullend pensioen via passende pensioenplannen van de tweede en derde pijler met fiscale optimalisatie;
- het aanbieden van overlijdensverzekeringen.

Grote ondernemingen

De P&V Groep biedt ondernemingen groepsverzekeringen aan, die een belangrijk instrument zijn om de motivatie en trouw van hun personeel te bevorderen. Dit aanbod omvat een ruime waaier aan dekkingen op maat, zowel voor de onderneming als voor de individuele werknemer (aanvullend pensioen, overlijdensdekking, verzekering arbeidsongeschiktheid enz.). Deze oplossingen worden ook aangeboden aan bedrijfssectoren die voor hun aangesloten bedrijven een globale, op sectorniveau bepaalde, pensioenregeling willen opzetten.

Instellingen

Binnen de P&V Groep heeft P&V Verzekeringen in België een unieke ervaring in de sector van de instellingen, een zeer specifieke markt. Met een volledig gamma van producten en diensten richt ze zich tot de gemeentebesturen, OCMW's, sociale huisvestingsmaatschappijen en vzw's; dit zowel op het vlak van de provincies, de regio's, politiezones, intercommunales, enz.

Advies

De P&V Groep biedt haar producten aan via verschillende distributiekanaalen. Naast de kwaliteit van het productaanbod, is ook de kwaliteit van de dienstverlening bijzonder belangrijk. Daarom investeert de Groep veel in de ondersteuning van haar eigen medewerkers en haar tussenpersonen. Deze ondersteuning neemt verschillende vormen aan: opleiding, advies, upgraden van het kennisniveau, toegankelijke en transparante informatie, informaticatoepassingen, communicatie over producten en diensten ...

3.4 Merken en distributiekkanalen

Het distributiebeleid van de P&V Groep wordt gekenmerkt door een **multimerken- en multikanalenstrategie**. We verkopen onze producten in België en in het Groothertogdom Luxemburg via verschillende merken en distributiekkanalen, om zo op de **meest efficiënte en doeltreffende wijze een aanbod te doen aan onze verschillende klantendoelgroepen**.

Het is de klant die kiest via welk kanaal hij bediend wil worden. Bij elk van de kanalen die de P&V Groep gebruikt, staat het leveren van een excellente dienstverlening aan een correcte prijs centraal. Dat deze duidelijke distributiestrategie haar vruchten afwerpt, wordt bewezen door de positieve commerciële resultaten van de laatste jaren.

De multimerken- en multikanalenstrategie van de P&V Groep is gebaseerd op vier principes

- **Duidelijkheid voor de consument:** elk kanaal biedt producten en diensten aan van één welbepaald merk binnen de P&V Groep. De klant kan de keuze maken die het best bij hem past.
- **Respect voor de eigenheid van elk kanaal:** elk distributiekanaal is gericht naar bepaalde klantendoelgroepen. Het beleid van elk kanaal inzake producten, positionering, processen en communicatie wordt continu aangepast aan de behoeften van de klanten.
- **Ieder van de kanalen krijgt voldoende toegewezen middelen** om zich te ontwikkelen binnen de vooropgestelde missie en strategie van de P&V Groep.
- **Synergie tussen de kanalen:** waar mogelijk wordt samenwerking tussen de kanalen bevorderd, met de bedoeling waarde te creëren voor klanten en prospects. Zo werken de P&V-adviseurs, de dienst Institutionele Klanten van P&V en de directe verzekeraar Actel samen op het gebied van lead generation, cross-selling en technologie.

Op de Belgische markt

- De producten en diensten van het merk **P&V** worden verstrekt via een netwerk van exclusieve agenten van P&V. Daarnaast bestaat er een partnership met Ergo voor de verkoop van schadeverzekeringen aan particulieren via hun netwerk van agenten. Institutionele klanten op hun beurt (publieke en non-profit sector) worden rechtstreeks benaderd door een gespecialiseerd team van account managers van P&V.
- De merken **VIVIUM** (globaal aanbod van producten en diensten in alle branches, en voor zeer brede klantendoelgroepen) en **Piette & Partners** (gelimiteerd en sterk vereenvoudigd productaanbod in Niet-Leven via een regionale aanwezigheid in Oost- en West-Vlaanderen) verkopen hun producten en diensten via zelfstandige, onafhankelijke makelaars.
- **Actel** commercialiseert zijn aanbod via online onderschrijving en via een netwerk van autoconcessionarissen (affinity).
- **Arces** is een maatschappij die uitsluitend rechtsbijstandverzekeringen aanbiedt. Om belangenconflicten die schadelijk zouden kunnen zijn voor onze verzekerden te voorkomen, is het beheer van Arces volledig onafhankelijk van de andere maatschappijen in de Groep. Om dezelfde reden oefenen de andere maatschappijen niet langer deze verzekeringstak uit. De producten van Arces worden verdeeld via alle hierboven beschreven distributiekkanalen.

In het Groothertogdom Luxemburg

- Het bijkantoor van P&V verkoopt, onder het commerciële label **VIVIUM**, zijn producten en diensten via een netwerk van exclusieve agenten en, in mindere mate, onafhankelijke makelaars.
- Het aanbod van het filiaal **Euresa-Life** wordt verdeeld door makelaars en gespecialiseerde, zelfstandige vermogensadviseurs.

4. Onze organisatie

4.1 Corporate Governance

*Naast de naleving van de strikt reglementaire eisen, vertaalt de corporate governance de wil van de P&V Groep om zijn 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 cliënteel.*

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.

Overeenkomstig 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.

Sinds nagenoeg tien jaar zijn twee 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 toezichtopdracht 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 enkel uit presentiegeld voor elke vergadering van de Raad van Bestuur waaraan ze hebben

4. Corporate Governance

Op het vlak van de corporate governance hebben de volgende feiten hun stempel gedrukt op het boekjaar 2011:

- De aanpassing van het Corporate Governance Charter aan de invoering van het Risk Management Systeem, met als consequenties:
 - de verruiming van de opdrachten van het Audit- en Risicocomité op het vlak van risk management;
 - een nieuwe samenstelling van het Audit- en Risicocomité, omdat de Group Chief Risk Officer voortaan, net als de verantwoordelijke van de Interne Audit, een vast lid is;
 - de reorganisatie van de gespecialiseerde comités van het Directiecomité en de opmaak van hun reglement;
 - de reorganisatie van de opdrachten en de perimeter van de onafhankelijke controlefuncties
- De volledige herziening van de charters van de onafhankelijke controlefuncties

Ten slotte, betreffende de wijzigingen die zich in 2011 hebben voorgedaan in de samenstelling van de bestuursorganen, noteren we:

- Op de **algemene vergadering** van juni 2011
 - het einde van het mandaat van voorzitter van het Directiecomité, van Jacques Forest, die zijn functies binnen de P&V Groep heeft neergelegd;
 - de infunctietreding van Hilde Vernaillen als voorzitter van het Directiecomité;
 - het einde van het mandaat van Pierre Anciaux als vertegenwoordiger van het revisorbedrijf Ernst & Young; voortaan neemt Peter Telders deze functie alleen waar.
- Op 30 november 2011
 - de ontslagneming van Wilfried Neven als uitvoerend bestuurder en lid van het Directiecomité, belast met de commerciële directie.

deelgenomen. De voorzitter en de leden van de gespecialiseerde comités genieten in dat opzicht een aanvullende vaste bezoldiging. Het bedrag van het presentiegeld en van de aanvullende 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 :
 - o 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;
 - o 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.

Sinds 2009 is een nieuw gespecialiseerd comité van de Raad van Bestuur opgericht:

- 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.

4.2 Samenstelling van de bestuursorganen



Raad van Bestuur

Niet-uitvoerende bestuurders

- Guy PEETERS, Voorzitter
- DAB Management BVBA*
vertegenwoordigd door Dirk Boogmans
- Alain CLAUWAERT
- Armel DUMORTIER*
- Jean-François HOFFELT
- William JANSSENS
- Herwig JORISSEN
- Jean-Pascal LABILLE
- TM Consulting BVBA*
vertegenwoordigd door Tony MARY
- Jean-Marie REINHARD

Uitvoerende bestuurders

- Francis COLARIS
- Jacques FOREST (tot 16 juni 2011)
- Martine MAGNEE
- Wilfried NEVEN (tot 30 november 2011)
- Hilde VERNAILLEN
- Martin WILLEMS

Audit- en Risicocomité

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

Remuneratiecomité

- Guy PEETERS, Voorzitter
- TM Consulting BVBA*
vertegenwoordigd door Tony MARY
- Jean-Marie REINHARD

Benoemingscomité

- Guy PEETERS, Voorzitter
- Alain CLAUWAERT
- Jacques FOREST (tot 16 juni 2011)
- William JANSSENS
- Jean-Pascal LABILLE
- TM Consulting bvba*
vertegenwoordigd door Tony MARY
- Hilde VERNAILLEN (sinds 16 juni 2011)

Algemeen gevolmachtigde P&V Luxemburg

- Jean-Pierre QUAIRIERE

Commissarissen

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren
vertegenwoordigd door
Pierre ANCIAUX (tot 16 juni 2011) en
Peter TELDERS

* Onafhankelijke bestuurders



Directiecomité

- Jacques FOREST, Voorzitter (tot 16 juni 2011)
- Hilde VERNAILLEN, Vicevoorzitter (tot 16 juni 2011)
- Hilde VERNAILLEN, Voorzitter (sinds 16 juni 2011)
- Francis COLARIS
- Martine MAGNEE
- Wilfried NEVEN (tot 30 november 2011)
- Martin WILLEMS

4.2 Samenstelling van de bestuursorganen

Het Directiecomité van
P&V cvba, P&V Gemeenschappelijke Kas, P&V Herverzekering, VIVIUM en Actel
v.l.n.r.: Martine Magnée, Martin Willems, Francis Colaris en Hilde Vernailen



Raad van Bestuur

Niet-uitvoerende bestuurders

- Guy PEETERS, Voorzitter
- DAB Management BVBA*
vertegenwoordigd door Dirk BOOGMANS
- Alain CLAUWAERT
- Armel DUMORTIER*
- GEFORMEX BVBA*
vertegenwoordigd door Max HOOGSTOEL
- Jean-François HOFFELT
- William JANSSENS
- Herwig JORISSEN
- Jean-Pascal LABILLE
- MACIF
vertegenwoordigd door François COULIOU
- MAIF
vertegenwoordigd door Dominique THYS
- Jean-Marie REINHARD*
vertegenwoordigd door Tony MARY
- TM Consulting BVBA*
vertegenwoordigd door Tony MARY
- UGF ASSICURAZIONI
vertegenwoordigd door Roberto GIAY
- UNIPOL GRUPPO FINANZIARIO
vertegenwoordigd door Gian Luca SANTI

Uitvoerende bestuurders

- Francis COLARIS
- Jacques FOREST (tot 16 juni 2011)
- Martine MAGNEE
- Wilfried NEVEN (tot 30 november 2011)
- Hilde VERNAILLEN
- Martin WILLEMS

Audit- en Risicocomité

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

Remuneratiecomité

- Guy PEETERS, Voorzitter
- TM Consulting BVBA*
vertegenwoordigd door Tony MARY
- Jean-Marie REINHARD*

Benoemingscomité

- Guy PEETERS, Voorzitter
- Alain CLAUWAERT
- Jacques FOREST (tot 16 juni 2011)
- William JANSSENS
- Jean-Pascal LABILLE
- TM Consulting BVBA*
vertegenwoordigd door Tony MARY
- Hilde VERNAILLEN (sinds 16 juni 2011)

Commissarissen

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren
vertegenwoordigd door
Pierre ANCIAUX (tot 16 juni 2011) en
Peter TELDERS

* Onafhankelijke bestuurders

4.2 Samenstelling van de bestuursorganen



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

euresa-life

Directeur-generaal

Jean-Pierre QUAIRIERE

Raad van Bestuur

- Francis COLARIS, Voorzitter
- Thierry JEANTET, Vicevoorzitter
- François COULIOU
- JIPECO BVBA
vertegenwoordigd door Jean-Pierre BALAND
- Martine MAGNEE
- Fabrizio TEI
- Martin WILLEMS

Commissarissen

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren



Directeur-generaal Euresa-Life
Jean-Pierre Quairiere



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

4.3 Raad van Gebruikers

*De Raad van Gebruikers werd opgericht in 1997. Aanvankelijk was hij samengesteld uit vertegenwoordigers van de institutionele klanten van P&V en leden van het personeel. De initiële doelstelling was optreden als adviesorgaan voor de Raad van Bestuur inzake de **kwaliteit van de verzekeringsproducten en de dienstverlening** aan de verzekerden.*

In 2011 werd de missie van de Raad van Gebruikers herzien. Voortaan is de Raad een ontmoetingsplaats en denktank waar samen met de coöperatoren overlegd wordt over het maatschappelijk verantwoord ondernemerschap van de P&V Groep.



Jean-Luc De Meulemeester
Voorzitter van de
Raad van Gebruikers

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. De Raad moet uitgroeien tot een forum waarin gedebatteerd wordt over brede maatschappelijke onderwerpen die een invloed kunnen hebben op de activiteiten en de werking van de P&V Groep.

Sinds eind 2011 is er een nieuwe samenstelling van de Raad van Gebruikers. De Raad bestaat nu uit vertegenwoordigers van de voornaamste coöperatoren, externe personaliteiten en personeelsleden van de P&V Groep.

De nieuwe 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 komt viermaal per jaar samen.

4.3 Raad van Gebruikers

Wat is de taak van de Raad van Gebruikers?

Jean-Luc De Meulemeester: “De Raad van Gebruikers is een adviesorgaan voor de Raad van Bestuur van de P&V Groep. Wij nemen geen operationele beslissingen, maar zijn ook geen louter filosofische denktank. Het is de bedoeling dat we concrete voorstellen doen 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 en de klantenrelaties, met bijzondere aandacht voor de solidariteit met groepen die uitgesloten dreigen te raken. Intern gaat het om een personeelsbeleid gericht op diversiteit, een consequent milieubeleid enz.”

Hoe ver reikt de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de P&V Groep?

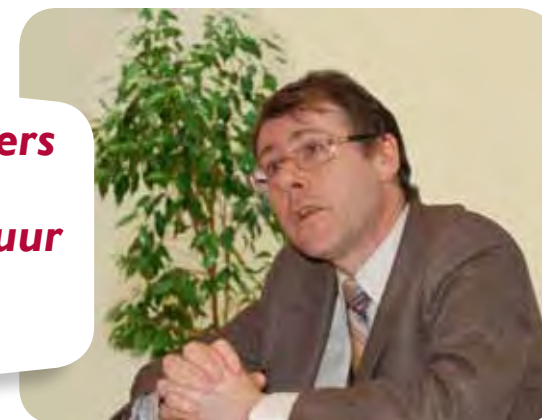
Jean-Luc De Meulemeester: “Tijdens de vergaderingen van de Raad van Gebruikers debatteren we over die sociale verantwoordelijkheid en over de grenzen ervan. Dat is een moeilijke, maar interessante evenwichtsoefening. De P&V Groep is een speler op de vrije markt en kan geen verlieslatende producten voeren. Omdat ze niet beursgenoteerd is, kan ze op lange termijn werken. Maar ze moet efficiënt zijn en mag niet te veel risico's nemen, zelfs al zou dat moreel wenselijk zijn. Toch moet de P&V Groep in staat zijn om binnen die grenzen een maatschappelijke meerwaarde te realiseren en zich te onderscheiden van de andere marktspelers. Ik geloof ook dat klanten daar klaar voor zijn: ze verwachten van bedrijven een visie op lange termijn en aandacht voor het welzijn van mens en milieu. In de 19de eeuw waren de coöperaties een grote hulp voor de zwakkeren in de samenleving. Ook in de 21ste eeuw kunnen de coöperaties op een vergelijkbare manier hun waarde bewijzen.”

U hebt een mandaat als voorzitter voor vier jaar. Wat wilt u in die periode bereiken?

Jean-Luc De Meulemeester: “In 2012 willen we met de Raad van Gebruikers een viertal concrete adviezen geven, ook met betrekking tot de producten van de P&V Groep. Na één jaar maken we dan een evaluatie. De eerste debatten die ik heb geleid waren alvast heel interessant. De coöperatoren van de P&V Groep zijn heel verschillend en hun behoeften en verwachtingen liggen anders. In feite is de samenstelling van de Raad van Gebruikers een representatieve dwarsdoorsnede van de Belgische samenleving: alle regio's van het land en alle werknemers van elk opleidingsniveau zijn er (indirect) in vertegenwoordigd.”

“De Raad van Gebruikers is een adviesorgaan voor de Raad van Bestuur van de P&V Groep”

Jean-Luc De Meulemeester



5. Onze resultaten

5.1 Kerncijfers van de P&V Groep

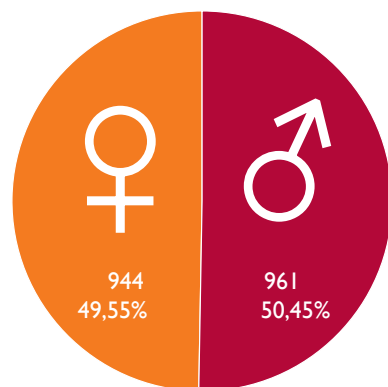
HR-BALANS 2011 - P&V Groep

	AANTAL	VTE*	M ♂	V ♀	HOGER ONDERWIJS	%
P&V	657	578,4	387	270	377	57,4
P&V Luxemburg	108	96,5	57	51	67	62,0
VIVIUM	960	824,3	430	530	640	66,7
Actel	67	64,3	30	37	19	28,4
Euresa-Life	57	37,2	29	28	46	80,7
Arces	33	29,1	13	20	33	100
Piette & Partners	23	22,2	15	8	15	65,2
			50,45%	49,55%		
TOTAAL	1.905	1.652,0	961	944	1.197	72,46

* voltijds equivalenten

GECONSOLIDEERDE REKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - P&V Groep

	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	364.015	407.886
Activa	13.671.448	13.521.803
Technische voorzieningen	11.396.000	10.970.355
Uitgegeven premies Leven	845.857	867.440
Uitgegeven premies Niet-Leven	663.504	644.851
Opbrengsten van beleggingen	859.148	682.970
Resultaat van het boekjaar	- 47.583	75.740



Het personeelsbestand van de verzekeringsmaatschappijen van de P&V Groep telt, op 31 december 2011, 1.905 personen, waaronder 961 mannen (50,45%) en 944 vrouwen (49,55%). Wat de basisopleiding betreft, zijn 72,46% van de medewerkers houder van een diploma hoger onderwijs (niet-universitair en universitair).

5.1 Kerncijfers van de P&V Groep

GECONSOLIDEERDE BALANS 2011 (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011 - P&V Groep

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	7.659	7.284
Consolidatieverschillen	244.010	274.320
Beleggingen	11.658.870	11.264.963
Terreinen en gebouwen	252.158	267.649
Participaties	105.266	302.936
Overige financiële beleggingen	11.299.249	10.691.498
Deposito's bij cederende ondernemingen	2.196	2.880
Beleggingen tak 23	902.608	1.106.500
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	294.648	302.598
Vorderingen	207.485	232.796
Overige activabestanden	103.052	119.529
Materiële activa	12.906	13.390
Beschikbare waarden & overige	90.146	106.139
Overlopende rekeningen	253.116	213.813
TOTAAL	13.671.448	13.521.803

PASSIEF	12/2011	12/2010
Kapitaal en reserves	354.408	398.310
Consolidatieverschillen	9.607	9.576
Belangen van derden	77.333	84.788
Achtergestelde schulden	177.700	177.700
Fonds voor toekomstige toewijzingen	205.373	238.373
Technische voorzieningen	11.396.000	10.970.355
Voorzieningen levensverzekeringen	9.006.152	8.570.456
Overige voorzieningen	2.389.848	2.399.899
Technische voorzieningen tak 23	902.608	1.106.500
Voorzieningen voor risico's en kosten	42.715	25.405
Deposito's van herverzekeraars	210.826	207.241
Schulden	287.163	294.764
Overlopende rekeningen	7.714	8.791
TOTAAL	13.671.448	13.521.803

5.1 Kerncijfers van de P&V Groep

GECONSOLIDEERDE RESULTATENREKENINGEN 2011 (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011 - P&V Groep

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verdiende premies	611.624	600.918
Opbrengsten van beleggingen	166.101	112.927
Schadelasten	-442.415	-403.098
Wijzigingen van de andere provisies & winstdeling	2.380	-5.265
Netto-bedrijfskosten	-196.715	-181.751
Beleggingslasten	-120.852	-13.503
Overige technische lasten	-21.740	-26.885
Resultaat van de technische rekening	-1.616	83.343

TECHNISCHE REKENING LEVEN	12/2011	12/2010
Verdiende premies	843.270	864.699
Opbrengsten van beleggingen	658.011	507.531
Schadelasten	-727.356	-643.933
Wijzigingen van de andere provisies & winstdeling	-242.906	-538.847
Netto-bedrijfskosten	-107.400	-100.913
Beleggingslasten	-355.952	-114.859
Waardecorrecties op beleggingen tak 23	-66.955	82.590
Overige technische lasten	-5.871	-1.408
Wijziging fonds voor toekomstige toewijzingen	33.000	0
Resultaat van de technische rekening	27.842	54.859

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-1.616	83.343
Resultaat van de technische rekening Leven	27.842	54.859
Opbrengsten van beleggingen	35.035	62.512
Beleggingslasten en gelijkgestelden	-30.156	-34.515
Overige opbrengsten en kosten	-69.870	-66.431
Lopend resultaat voor belastingen	-38.765	99.769
Uitzonderlijke resultaten	-6	-695
Belastingen op het resultaat	-8.812	-23.335
Geconsolideerd resultaat	-47.583	75.740
Aandeel van derden in het resultaat	-3.727	15.697
Aandeel van de Groep in het resultaat	-43.855	60.043

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE) P&V Groep

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Gebouwen	252,16	2,2%	267,70	2,4%
Participaties	105,27	0,9%	302,94	2,7%
Aandelen	523,07	4,5%	600,10	5,3%
Obligaties	9.951,68	85,4%	9.257,90	82,2%
Pool	45,95	0,4%	43,50	0,4%
Overige beleggingen	431,93	3,7%	432,20	3,8%
Deposito's bij cedenten	348,81	3,0%	360,70	3,2%
TOTAAL	11.658,87	100,00%	11.265,00	100,00%

De **aandelenportefeuille** daalt in boekwaarde van 600,10 miljoen EUR (2010) tot 523,07 miljoen eur (2011). De latente meerwaarde op deze portefeuille bedraagt 88,05 miljoen EUR.

De boekwaarde van de **participaties** vermindert van 302,90 miljoen EUR (2010) tot 105,27 miljoen EUR (2011).

De **obligatieportefeuille** stijgt in boekwaarde van 9.257,90 miljoen EUR (2010) tot 9.951,68 miljoen EUR (2011). Deze portefeuille, waarvan het gemiddeld rendement per 31/12/2011 4,48 % bedraagt, vertoont een latente minderwaarde van 21,58 miljoen EUR ten opzichte van een latente meerwaarde van 20,9 miljoen EUR in 2010.

5.2 Activiteitenverslagen

BALANS (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011

P&V Verzekeringen



ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	2.431	2.335
Beleggingen	3.441.993	3.420.207
Terreinen en gebouwen	102.116	106.229
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	995.987	1.201.190
Overige financiële beleggingen	2.343.129	2.111.162
Deposito's bij cederende ondernemingen	761	1.626
Beleggingen tak 23	37.311	39.683
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	111.480	114.130
Vorderingen	77.345	76.412
Overige activabestanden	21.691	23.397
Materiële waarden	6.753	2.544
Beschikbare waarden	14.938	20.854
Overlopende rekeningen	49.194	34.518
TOTAAL	3.741.445	3.710.682

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	506.892	509.355
Kapitaal	484	484
Uitgiftepremies	0	0
Reserves	506.408	508.872
Achtergestelde passiva	177.700	177.700
Fonds voor toekomstige toewijzingen	86.500	119.500
Technische voorzieningen	2.710.096	2.659.741
Voorzieningen voor niet-verworven premies	61.775	57.071
Voorziening voor verzekering Leven	2.016.905	1.965.142
Voorziening voor schade	585.166	596.206
Overige technische voorzieningen	46.251	41.321
Technische voorzieningen tak 23	37.311	39.683
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	29.664	11.581
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	95.699	100.211
Schulden	96.190	91.532
Overlopende rekeningen	1.395	1.379
TOTAAL	3.741.445	3.710.682

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verworven premies	210.435	209.125
Opbrengsten van beleggingen	72.868	37.831
Overige technische opbrengsten	557	174
Schadelast	-144.863	-136.626
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-4.871	-3.886
Netto-bedrijfskosten	-68.798	-70.788
Beleggingslasten	-44.995	-8.255
Overige technische lasten	-885	-1.804
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	19.447	25.771

TECHNISCHE REKENING LEVEN	12/2011	12/2010
Premies	138.364	128.785
Opbrengsten van beleggingen	207.390	125.849
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (opbrengsten)	115	263
Overige technische opbrengsten	14	0
Schadelast	-141.267	-142.101
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-49.357	-45.778
Winstdeelnemingen	-58	-285
Netto-bedrijfskosten	-18.900	-19.440
Beleggingslasten	-161.115	-17.662
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (lasten)	-893	-631
Overige technische lasten	-1.676	-170
Wijziging fonds voor toekomstige toewijzingen	33.000	0
Resultaat van de technische rekening Leven	5.618	28.830

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	19.447	25.771
Resultaat van de technische rekening Leven	5.618	28.830
Opbrengsten van beleggingen	33.337	37.250
Beleggingslasten	-22.830	-28.895
Overige opbrengsten en lasten	-34.881	-15.534
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	691	47.422
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	0	0
Belasting op het resultaat	-3.155	-3.003
Heffingen op vrijgestelde reserves	382	382
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	-2.082	44.801

RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011

P&V Verzekeringen



Evolutie van het incasso van P&V Verzekeringen

In Niet-Leven

Het niveau van de uitgegeven premies vóór herverzekering stijgt met 3,8% en bereikt 229,1 miljoen EUR (2010: 220,7 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Directe zaken Niet-Leven - België:** 174,9 miljoen EUR tegenover 166,6 miljoen EUR in 2010. Deze groei met 5 % komt vooral voort uit de tak Auto. Buiten Auto is het incasso in het segment van de particulieren licht toegenomen. 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:** 27,1 miljoen EUR, wat een daling is ten opzichte van 2010 (29,6 miljoen EUR).
- **Acceptatie in herverzekering:** 27,2 miljoen EUR tegenover 24,5 miljoen EUR in 2010, wat een stijging is van 10,8%.

Rekening houdend met de schommelingen van de voorzieningen voor niet-verdiende premies en van de voorzieningen voor lopende risico's, bedragen de verdiende premies (België + Luxemburg) 224,4 miljoen EUR, wat een stijging is van 0,7% (2010: 223,0 miljoen EUR).

Met 14,0 miljoen EUR aan de herverzekeraars afgestane premies, bedragen de verdiende premies na aftrek van herverzekering in 2011 210,4 miljoen EUR (tegenover 209,1 miljoen EUR in 2010).

In Leven

In 2011 stijgt het incasso vóór herverzekering met 7,3% en bedraagt het 138,7 miljoen EUR (2010: 129,2 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Leven Individueel - België:** 74,4 miljoen EUR, een stijging van 6,5% ten opzichte van 2010 (70,9 miljoen EUR). Deze toename deed zich voor in de beleggingsproducten.
- **Leven Groep - België:** 50,5 miljoen EUR, een stijging met bijna 12% ten opzichte van 2010 (45,1 miljoen EUR).
- **Leven Groothertogdom Luxemburg:** 13,8 miljoen EUR, een stijging van 4,5% ten opzichte van 2010 (13,2 miljoen EUR).

Voor de tak Leven bedroegen de aan de herverzekeraars afgestane premies 0,3 miljoen EUR, zodat in 2011 het incasso na aftrek van herverzekering 138,4 miljoen EUR bedraagt (128,8 miljoen EUR in 2010).

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 technisch resultaat is verbeterd, dankzij de saneringsmaatregelen die in «Ondernemingen en Openbare Sector» zijn getroffen en dankzij de tariefverhogingen die hoofdzakelijk op de portefeuille van de particulieren werden toegepast.
- De boekhoudkundige ratio S/P verslechtert enigszins ten opzichte van die van 2010, maar blijft lager dan de verwachtingen. In tegenstelling tot 2010, realiseert P&V Verzekeringen geen vrijmakingen meer op de vorige jaren, maar is er een gevoelige verbetering waar te nemen van de schaderatio van het voorvalsjaar.
- De ratio van de algemene kosten en commissielonen daalt met 1,6 punt.
- De combined ratio is in evenwicht vóór herverzekering. Door de kosten van herverzekering stijgt hij echter tot 105,5.
- Het courant financieel resultaat is ten opzichte van dat van 2010 fors afgenomen, hoofdzakelijk ten gevolge van de daling of de afwezigheid van dividenden op sommige participaties. Het niet-courant financieel resultaat bedraagt 4,9 miljoen EUR.

De activiteit Niet-Leven (directe zaken) sluit met een winst vóór belasting van 13,9 miljoen EUR, wat in de lijn ligt van het resultaat van het vorige boekjaar (14,7 miljoen EUR).

Directe zaken – Luxemburg

In het Groothertogdom Luxemburg boekt de activiteit Niet-Leven een winst vóór belastingen van 3,9 miljoen EUR (tegenover 2,5 miljoen EUR in 2010).

Aanvaarde herverzekeringen

De aanvaarde zaken leveren een winst vóór belastingen op van 1,6 miljoen EUR.

Niet-Leven - Totaal resultaat

In 2011 sluit de technische rekening Niet-Leven met een boekhoudkundige winst vóór belastingen van 19,4 miljoen EUR, tegenover 25,8 miljoen EUR in 2010.

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 0,6 miljoen EUR en een vrijmaking van 22,0 miljoen EUR van het fonds voor toekomstige toewijzingen, heeft de activiteit Leven Individueel in België in 2011 een boekhoudkundige winst van 2,9 miljoen EUR opgeleverd (tegenover 24,1 miljoen EUR in 2010).

Het financieel resultaat, dat 22 miljoen EUR bedraagt, is ten opzichte van 2010 fors afgenomen, enerzijds door een achteruitgang van de ontvangen dividenden op participaties en andere beleggingsactiva en, anderzijds, door aanzienlijke waardeverminderingen, hoofdzakelijk geboekt op de beleggingsaandelen en de participaties; deze waardeverminderingen zijn gedeeltelijk opgevangen door meerwaarden die werden gerealiseerd op de portefeuille beleggingsaandelen.

De bedrijfskosten zijn met 2,0 miljoen EUR gedaald en belopen 13,5 miljoen EUR eind 2011.

Leven Groep directe zaken - België

Na de dotatie voor winstdeelneming ten bedrage van 0,8 miljoen EUR en een vrijmaking van 11,0 miljoen EUR van het fonds voor toekomstige toewijzingen, heeft de activiteit Leven Groep in België in 2011 een boekhoudkundige winst van 1,2 miljoen EUR opgeleverd (tegenover 0,9 miljoen EUR in 2010).

Het financieel resultaat is ten opzichte van 2010 merkkelijk afgenomen en bedraagt 21 miljoen EUR, ten gevolge van aanzienlijke waardeverminderingen op de beleggingsaandelen en de participaties; deze waardeverminderingen zijn gedeeltelijk opgevangen door meerwaarden die werden gerealiseerd op de portefeuille beleggingsaandelen.

De bedrijfskosten zijn licht gestegen (met 0,6 miljoen EUR).

Leven - Luxemburg

In het Groothertogdom Luxemburg sluit de activiteit Leven met een winst van 1,5 miljoen EUR (tegenover 3,9 miljoen EUR in 2010).

Leven - Totaal resultaat

In 2011 levert de technische rekening Leven een boekhoudkundige winst vóór belastingen op van 5,6 miljoen EUR, tegenover 28,8 miljoen EUR in 2010.

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

Het courant financieel resultaat van de niet-technische rekening bedraagt 15,8 miljoen EUR, wat een vermindering betekent met 0,6 miljoen EUR ten opzichte van 2010.

Het totaal financieel resultaat vóór belasting daalt met 17,2 miljoen EUR en bereikt -24,4 miljoen EUR. Deze achteruitgang komt voort uit de boeking van een voorziening van financiële aard om de toekomstige verplichtingen op participaties te dekken, alsmede uit aanzienlijke waardeverminderingen op bepaalde effecten verbonden aan participaties.

Globaal resultaat van P&V Verzekeringen

Het boekjaar sluit met een verlies van 2,0 miljoen EUR, wat het totaal te bestemmen resultaat vormt.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor dit bedrag van 2,0 miljoen EUR aan de beschikbare reserves te onttrekken om het verlies aan te zuiveren.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE) - P&V Verzekeringen

In 2011 zijn de strategische toewijzingen van activa geformaliseerd op grond van een nieuw beleggings- en beheersbeleid Asset and Liability Management (ALM), dat eveneens de governanceregels, de investeringsgrenzen en het gebruik van afgeleide producten en van repo-contracten behelst. De invoering van deze nieuwe toewijzingen heeft ervoor gezorgd dat de blootstelling van de aandelenportefeuilles gedaald is ten voordele van de obligaties, teneinde het marktrisico terug te dringen en de looptijd van de obligatieportefeuilles te verlengen, om het renterisico te beperken. De beleggingsactiva zijn op 31 december 2011 dan ook als volgt samengesteld.

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Gebouwen	102,10	3,0%	106,20	3,1%
Participaties	729,50	21,2%	934,80	27,3%
Aandelen	223,40	6,5%	311,50	9,1%
Obligaties	1.613,00	46,9%	1.308,80	38,3%
Hypothecaire leningen	340,90	9,9%	326,00	9,5%
Overige beleggingen	433,10	12,6%	432,90	12,7%
TOTAAL	3.442,00	100,00%	3.420,20	100,00%

De **participaties** dalen met 205,3 miljoen EUR en bereiken 729,5 miljoen EUR. Deze inkrimping komt hoofdzakelijk voort uit aanzienlijke waardeverminderingen op bepaalde participaties die in 2011 werden geboekt en uit de herplaatsing in beleggingsaandelen van de NPM-aandelen (die werden verkocht).

De boekwaarde van de **aandelenportefeuille** gaat van 311,5 miljoen EUR (2010) naar 223,4 miljoen EUR (2011). Op 31 december 2011 vertegenwoordigt deze portefeuille nog slechts 6,5% van de totale beleggingsactiva. Ten gevolge van de forse terugval van de beurzen en de realisatie van meerwaarden, bedragen de latente meerwaarden eind 2011 53,6 miljoen EUR tegenover 137,7 miljoen EUR eind 2010.

De **obligatieportefeuille** groeit van 1.308,8 miljoen EUR (2010) tot 1.613,0 miljoen EUR (2011). Deze portefeuille bestaat voor 84% uit staatsobligaties en voor 16% uit bedrijfsleningen; hij bevat geen enkele blootstelling aan de perifere landen van de eurozone zoals Portugal, Ierland, Griekenland en Spanje, terwijl de blootstelling aan Italië slechts 0,89% van de totale obligatie-activa vertegenwoordigt.

De latente meerwaarden in obligaties, die eind 2010 25,8 miljoen EUR bedroegen, bereiken eind 2011 47,3 miljoen EUR. Op 31 december 2011 bedraagt het gemiddelde rendement van de portefeuille 4,26% (tegenover 4,1% eind 2010). De latente meerwaarde van 47,3 miljoen EUR bestaat uit:

- een latente meerwaarde van 41,9 miljoen EUR op de portefeuille staatsobligaties en andere openbare organismen;
- een latente meerwaarde van 5,4 miljoen EUR op de portefeuille bedrijfsobligaties (« corporate »).



BALANS (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
P&V Gemeenschappelijke Kas

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	0	0
Beleggingen	236.018	238.866
Terreinen en gebouwen	0	0
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	1	1
Overige financiële beleggingen	236.018	238.864
Deposito's bij cederende ondernemingen	0	0
Beleggingen tak 23	0	0
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	12.846	13.541
Vorderingen	1.606	1.497
Overige activabestandsdelen	246	511
Materiële waarden	0	0
Beschikbare waarden	246	511
Overlopende rekeningen	4.570	4.269
TOTAAL	255.287	258.683

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	32.988	30.341
Kapitaal	13	13
Uitgiftepremies	0	0
Reserves	32.975	30.328
Achtergestelde passiva	0	0
Fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Technische voorzieningen	202.505	205.194
Voorzieningen voor niet-verworven premies	3	2
Voorziening voor verzekering Leven	0	0
Voorziening voor schade	166.094	169.002
Overige technische voorzieningen	36.408	36.190
Technische voorzieningen tak 23	0	0
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	136	179
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	10.611	12.059
Schulden	9.040	10.883
Overlopende rekeningen	6	27
TOTAAL	255.287	258.683

RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011

P&V Gemeenschappelijke Kas

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verworven premies	15.557	17.102
Opbrengsten van beleggingen	9.941	9.937
Overige technische opbrengsten	0	0
Schadelast	-13.083	-10.951
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-217	1.755
Netto-bedrijfskosten	-2.647	-3.269
Beleggingslasten	-462	-477
Overige technische lasten	-4.379	-6.155
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	4.709	7.942

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	4.709	7.942
Resultaat van de technische rekening Leven	0	0
Opbrengsten van beleggingen	27	49
Beleggingslasten	-4	-3
Overige opbrengsten en lasten	83	39
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	4.815	8.028
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	0	0
Belasting op het resultaat	-1	-10
Heffingen op vrijgestelde reserves	0	0
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	4.813	8.017

Evolutie van het incasso van P&V Gemeenschappelijke Kas

Op 31 december 2011 heeft de Gemeenschappelijke Kas tegen arbeidsongevallen een incasso vóór herverzekering gerealiseerd van 17,4 miljoen EUR (tegenover 19,1 miljoen EUR in 2010).

Dit incasso is als volgt samengesteld :

- **Private sector:** 13,4 miljoen EUR (tegenover 14,9 miljoen EUR in 2010): deze achteruitgang is te verklaren door het feit dat de nieuwe zaken voortaan door P&V Verzekeringen cvba worden gerealiseerd.
- **Openbare sector:** 4,0 miljoen EUR (tegenover 4,2 miljoen EUR in 2010).

Met 1,8 miljoen EUR aan de herverzekeraars afgestane premies bedraagt het incasso na aftrek van herverzekering in 2011 15,6 miljoen EUR (tegenover 17,1 miljoen EUR in 2010).



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

Het financieel resultaat is hetzelfde gebleven als dat van het vorige boekjaar (9,5 miljoen EUR). Deze stabiliteit is te verklaren door het feit dat de activaportefeuille vooral uit Belgische staatsobligaties is samengesteld.

Zowel in de private als in de openbare sector is het technisch resultaat vóór herverzekering verslechterd ten opzichte van dat van 2010. Het technisch resultaat na aftrek van herverzekering is in de openbare sector verbeterd.

De algemene kosten van de Gemeenschappelijke Kas blijven in absolute waarde stabiel ten opzichte van die van het vorige boekjaar. In verhouding tot de verdiende premies stijgen ze van 22,2% in 2010 tot 24,1% in 2011.

De technische rekening Niet-Leven sluit met een resultaat van 4,7 miljoen EUR (tegenover 7,9 miljoen EUR in 2010).

Totaal resultaat van P&V Gemeenschappelijke Kas

Het boekjaar sluit met een winst van 4,8 miljoen EUR (tegenover 8,0 miljoen EUR in 2010), 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 2,2 miljoen EUR en het saldo van het resultaat te boeken op de beschikbare reserve, dit in het vooruitzicht van de nieuwe eisen inzake solvabiliteitsmarge die in uitvoering van Solvency II zullen worden opgelegd.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE)

P&V Gemeenschappelijke Kas

In 2011 zijn de strategische toewijzingen van activa geformaliseerd op grond van een nieuw beleggings- en beheersbeleid Asset and Liability Management (ALM). De spreiding van de beleggingsactiva van de Gemeenschappelijke Kas volgt de regels van dit nieuwe beleid en ziet er op 31 december 2011 als volgt uit:

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Aandelen	0	0%	0,90	0,4%
Obligaties	236,00	100,00%	233,50	97,7%
Overige beleggingen	0	0%	4,50	1,9%
TOTAAL	236,00	100,00%	238,90	100,00%

De **aandelenportefeuille** werd in 2011 integraal verkocht, waardoor een meerwaarde van 0,2 miljoen EUR werd geboekt.

De **obligatieportefeuille**, die tegenwoordig 100% van de beleggingsactiva van de Gemeenschappelijke Kas vertegenwoordigt, groeit van 233,5 miljoen EUR (2010) tot 236 miljoen EUR (2011), dankzij de herbeleggingen in Belgische staatsleningen van de cashflows en van de opbrengst van de verkoop van de aandelen. Deze portefeuille, die voor 84% uit staatsleningen en voor 16% uit bedrijfsleningen bestaat, is helemaal niet blootgesteld aan de perifere landen van de eurozone, zoals Portugal, Ierland, Griekenland en Spanje.

Terwijl de latente meerwaarden eind 2010 4,9 miljoen EUR bedroegen, vallen ze eind 2011 terug op 4,1 miljoen EUR. Deze achteruitgang is vooral het gevolg van de stijging van de rentevoeten die zich tijdens het boekjaar 2011 heeft voorgedaan. Op 31 december 2011 bedraagt het gemiddelde rendement van de portefeuille 4,05% (tegenover 4,1% eind 2010). De latente meerwaarde van 4,1 miljoen EUR bestaat uit:

- een latente meerwaarde van 3,8 miljoen EUR op de portefeuille staatsobligaties en andere openbare organismen;
- een latente meerwaarde van 0,3 miljoen EUR op de portefeuille bedrijfsobligaties (« corporate »).



BALANS (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
P&V Herverzekering

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	0	0
Beleggingen	11.894	11.959
Terreinen en gebouwen	0	0
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	9.102	9.102
Overige financiële beleggingen	2.638	2.637
Deposito's bij cederende ondernemingen	154	219
Beleggingen tak 23	0	0
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	42	42
Vorderingen	65	63
Overige activabestanden	1.016	1.075
Materiële waarden	0	0
Beschikbare waarden	1.016	1.075
Overlopende rekeningen	7	7
TOTAAL	13.022	13.145

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	10.229	10.229
Kapitaal	2.640	2.640
Uitgiftepremies	0	0
Reserves	7.590	7.590
Achtergestelde passiva	0	0
Fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Technische voorzieningen	2.369	2.588
Voorzieningen voor niet-verworven premies	0	0
Voorziening voor verzekering Leven	0	0
Voorziening voor schade	2.369	2.588
Overige technische voorzieningen	0	0
Technische voorzieningen tak 23	0	0
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	0	0
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	42	42
Schulden	371	272
Overlopende rekeningen	11	14
TOTAAL	13.022	13.145


RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
 P&V Herverzekering

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verworven premies	0	0
Opbrengsten van beleggingen	188	148
Overige technische opbrengsten	0	0
Schadelast	90	24
Wijziging van de andere technische voorzieningen	0	0
Netto-bedrijfskosten	-100	-104
Beleggingslasten	-6	-8
Overige technische lasten	0	-1
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	172	59

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	172	59
Resultaat van de technische rekening Leven	0	0
Opbrengsten van beleggingen	34	35
Beleggingslasten	0	-157
Overige opbrengsten en lasten	0	1
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	207	-62
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	0	0
Belasting op het resultaat	-0	6
Heffingen op vrijgestelde reserves	0	0
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	207	-57

De activiteit van de vennootschap is in run-off sedert 1996.

Het boekjaar sluit met een winst van 207.036 EUR, die hoofdzakelijk voortkomt uit de vermindering van de technische kosten en uit goede financiële resultaten, die niet meer zijn getroffen door gerealiseerde minderwaarden, zoals in 2010 het geval was.

Bestemming van het resultaat

De winst van 207.036 EUR vormt het totaal te bestemmen resultaat. De Raad van Bestuur stelt voor een dividend toe te kennen van 207.000 EUR.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE)
 P&V Herverzekering

Er is geen belangrijke beweging geweest in de activaportefeuille, waarvan de spreiding dezelfde is gebleven als die van eind 2010.

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Participaties	9,10	76,5%	9,10	76,5%
Aandelen	2,00	16,8%	2,00	16,8%
Obligaties	0,60	5,0%	0,60	5,0%
Overige beleggingen	0,20	1,7%	0,20	1,7%
TOTAAL	11,90	100,00%	11,90	100,00%


BALANS (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
 VIVIUM

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	0	0
Beleggingen	8.546.298	8.191.196
Terreinen en gebouwen	30.345	14.422
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	3.872	27.393
Overige financiële beleggingen	8.510.798	8.148.347
Deposito's bij cederende ondernemingen	1.282	1.035
Beleggingen tak 23	98.620	140.449
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	172.637	169.034
Vorderingen	119.893	137.868
Overige activabestanden	22.857	28.083
Materiële waarden	1.292	1.867
Beschikbare waarden	21.566	26.217
Overlopende rekeningen	202.664	169.912
TOTAAL	9.162.969	8.836.542

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	197.281	207.278
Kapitaal	128.826	128.826
Uitgiftepremies	0	
Reserves	68.455	78.452
Achtergestelde passiva	150.000	150.000
Fonds voor toekomstige toewijzingen	118.873	118.873
Technische voorzieningen	8.328.186	7.950.499
Voorzieningen voor niet-verworven premies	82.906	80.929
Voorziening voor verzekering Leven	6.921.583	6.539.423
Voorziening voor schade	1.186.837	1.175.576
Overige technische voorzieningen	136.860	154.570
Technische voorzieningen tak 23	98.620	140.449
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	8.155	7.837
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	98.449	91.017
Schulden	161.793	166.720
Overlopende rekeningen	1.612	3.870
TOTAAL	9.162.969	8.836.542

RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
 VIVIUM

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verworven premies	325.606	318.590
Opbrengsten van beleggingen	75.165	68.552
Overige technische opbrengsten	262	531
Schadelast	-237.446	-216.595
Wijziging van de andere technische voorzieningen	4.140	-7.899
Netto-bedrijfskosten	-105.609	-102.511
Beleggingslasten	-73.591	-4.084
Overige technische lasten	-13.190	-13.945
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-24.663	42.639

TECHNISCHE REKENING LEVEN	12/2011	12/2010
Premies	613.954	590.389
Opbrengsten van beleggingen	448.587	364.682
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (opbrengsten)	923	11.464
Overige technische opbrengsten	140	154
Schadelast	-424.205	-349.455
Wijziging van de andere technische voorzieningen	-356.216	-421.856
Winstdeelnemingen	4.942	-2.878
Netto-bedrijfskosten	-71.167	-69.492
Beleggingslasten	-174.525	-92.897
Waardecorrecties op beleggingen tak 23 (lasten)	-9.938	-1.703
Overige technische lasten	-4.349	-1.392
Wijziging fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Resultaat van de technische rekening Leven	28.145	27.017

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-24.663	42.639
Resultaat van de technische rekening Leven	28.145	27.017
Opbrengsten van beleggingen	3.108	2.012
Beleggingslasten	52	-217
Overige opbrengsten en lasten	-11.678	-11.964
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	-5.035	59.487
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	0	0
Belasting op het resultaat	-4.962	-18.916
Heffingen op vrijgestelde reserves	0	0
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	-9.997	40.570



Evolutie van het incasso van VIVIUM

In Niet-Leven

Het niveau van de uitgegeven premies vóór herverzekering stijgt met 2% en bereikt 355,1 miljoen EUR (2010: 348,0 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Directe zaken Niet-Leven in België:** 354,1 miljoen EUR tegenover 347,0 miljoen EUR in 2010. Deze groei met 2% komt vooral voort uit de takken Auto en Brand Woningen. In het segment van de ondernemingen is de realisatie van nieuwe zaken daarentegen vertraagd, en dit vooral in Arbeidsongevallen.
- **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 schommelingen van de voorzieningen voor niet-verdiende premies en van de voorzieningen voor lopende risico's, bedragen de verdiende premies voor aftrek van herverzekering 353,2 miljoen EUR, wat een stijging is van 2,14% (2010: 345,8 miljoen EUR).

Met 27,5 miljoen EUR aan de herverzekeraars afgestane premies, bedragen de verdiende premies na aftrek van herverzekering in 2011 325,6 miljoen EUR (tegenover 318,6 miljoen EUR in 2010).

In Leven

In 2011 stijgt het incasso vóór herverzekering met 3,9% en bedraagt het 616,4 miljoen EUR (2010: 593,0 miljoen EUR).

Dit incasso is als volgt samengesteld:

- **Leven Individueel:** 333,6 miljoen EUR, een stijging van 8% ten opzichte van 2010 (309,2 miljoen EUR). Deze toename is hoofdzakelijk het gevolg van enkele belangrijke eenmalige premies.
- **Leven Groep:** 282,5 miljoen EUR, een zeer lichte daling ten opzichte van 2010 (283,5 miljoen EUR). In tak 21 groeit het gerealiseerde incasso in recurrente premies met 3%, terwijl het gerealiseerde incasso in eenmalige premies daalt met 12,4%. De realisaties in tak 23 belopen 5,1 miljoen EUR, wat een daling is van 12,1 miljoen EUR.
- **Acceptatie in herverzekering:** 0,3 miljoen EUR.

Voor de tak Leven bedroegen de aan de herverzekeraars afgestane premies 2,4 miljoen EUR, zodat eind 2011 het incasso na aftrek van herverzekering 614,0 miljoen EUR bedraagt (590,4 miljoen EUR in 2010).

Technische rekening Niet-Leven van VIVIUM

Directe zaken

De opvallendste ontwikkelingen van het boekjaar zijn de volgende:

- In Auto blijft de totale schaderatio van de waarborg BA ongeveer op hetzelfde peil als in 2010. De kosten verbonden aan de zware schadegevallen zijn echter lager uitgevallen dan in de vorige boekjaren.

Wat de overige waarborgen betreft, volstonden de tariefverhogingen van de afgelopen jaren jammer genoeg niet om een grondige verbetering van de totale schaderatio teweeg te brengen: het resultaat van die overige waarborgen blijft dan ook zwaar verlieslatend.

- De ratio S/P van het segment Brand Particulieren is betrekkelijk laag gebleven. In 2011 is de ABEX-index gestegen, werd het tarief voor natuurrampen verhoogd en waren de kosten met betrekking tot stormschade beperkt. Dit boekjaar werd echter bezwaard door een toename van de kosten ten gevolge van de stormen van 2010.

Verscheidene zware schadegevallen hebben zich in het segment Brand Ondernemingen voorgedaan. Een ervan belooft circa 6 miljoen EUR, grotendeels ten laste van de herverzekering.

- Begin 2011 is de portefeuille Arbeidsongevallen van ex-ING Insurance gemigreerd naar het beheersysteem dat reeds in de P&V Groep bestond. De naar aanleiding hiervan uitgevoerde herziening van de reserves heeft een positieve impact gehad op het resultaat.

Anderzijds kende het beschouwde boekjaar een indexering van de renten (in mei) en werd tevens al rekening gehouden met de volgende indexering van begin 2012.

- De tak Ziekte-Arbeidsongeschiktheid boekt een positief resultaat, dat echter lager is dan dat van 2010. Dit is te verklaren door waardeverminderingen op de beleggingsportefeuille en een enigszins minder goede combined ratio dan in 2010 (dat een buitengewoon gunstig boekjaar was geweest).
- Het courant financieel resultaat is ten opzichte van dat van 2010 licht toegenomen, meer bepaald dankzij hogere renten op wederbeleggingen in de obligatieportefeuille. Het niet-courant resultaat is echter sterk achteruitgegaan, vooral ten gevolge van aanzienlijke waardeverminderingen, die op basis van de marktwaarde in de portefeuille Griekse leningen zijn geboekt.

Gezien de financiële resultaten, sluit de activiteit Niet-leven (directe zaken) met een verlies vóór belastingen van 25,5 miljoen EUR.

Aanvaarde herverzekeringen

De aanvaarde zaken leveren een winst vóór belastingen op van 0,8 miljoen EUR.

Niet-Leven - totaal resultaat

In 2011 sluit de technische rekening Niet-Leven met een boekhoudkundig verlies vóór belastingen van 24,7 miljoen EUR (tegenover een winst vóór belastingen van 42,6 miljoen EUR in 2010).

Technische rekening Leven van VIVIUM

Leven Individueel

Het courant financieel resultaat van de activiteit Leven Individueel stijgt met 8,7 miljoen EUR en bereikt 183,7 miljoen EUR, onder meer dankzij de groei van de portefeuille en dankzij een plan van verlenging van de duurtijd van de obligatieportefeuille. Het totaal financieel resultaat bedraagt 176,0 miljoen EUR, ten gevolge van de boeking van aanzienlijke waardeverminderingen op de obligatieportefeuille (voornamelijk op de portefeuille Griekse leningen), die deels worden opgevangen door meerwaarden op staatsleningen en op aandelen.

De bedrijfskosten, ten bedrage van 48,2 miljoen EUR, zijn met 2 miljoen EUR gestegen (4% ten opzichte van 2010).

Na de toekenning voor winstdeelneming ten bedrage van 4,8 miljoen EUR, levert de activiteit Leven Individueel in 2011 een boekhoudkundige winst op van 45,5 miljoen EUR.

Leven Groep

Het courant financieel resultaat van de activiteit Leven Groep stijgt met 6,9 miljoen en bereikt 137,0 miljoen EUR, onder meer dankzij een plan van verlenging van de duurtijd van de obligatieportefeuille en dankzij hogere wederbeleggingsrenten. Het totaal financieel resultaat bedraagt 91,5 miljoen EUR (tegenover 118,9 miljoen EUR in 2010) ten gevolge van aanzienlijke geboekte waardeverminderingen op de obligatieportefeuille (voornamelijk op de portefeuille Griekse leningen en eeuwigdurende bankleningen).

De bedrijfskosten, ten bedrage van 30,3 miljoen EUR, zijn met 0,4 miljoen EUR gestegen (3% ten opzichte van 2010).

De activiteit Leven Groep sluit in 2011 met een boekhoudkundig verlies van 17,2 miljoen EUR. Er is geen dotatie voor winstdeelneming.

Aanvaarde herverzekeringen

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

Leven - totaal resultaat

In 2011 levert de technische rekening Leven een boekhoudkundige winst vóór belastingen op van 28,1 miljoen EUR, tegenover 27,0 miljoen EUR in 2010.

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 2011 tevens een belastinguitgave van 5 miljoen EUR, tegenover 19 miljoen EUR in 2010.

Globaal resultaat van VIVIUM

Het boekjaar sluit met een verlies van 10,0 miljoen EUR, wat het totaal te bestemmen resultaat vormt.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor dit bedrag van 10,0 miljoen EUR aan de beschikbare reserves te onttrekken om het verlies aan te zuiveren.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE) VIVIUM

In 2011 zijn de strategische toewijzingen van activa op de meeste activaportefeuilles geformaliseerd op grond van een nieuw beleggings- en beheersbeleid Asset and Liability Management (ALM), dat eveneens de governance-regels, de investeringsgrenzen en het gebruik van afgeleide producten en van repo-contracten behelst. De beleggingsactiva zijn op 31 december 2011 als volgt samengesteld.

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Gebouwen	30,30	0,4%	14,40	0,2%
Participaties	2,60	0,0%	24,60	0,3%
Aandelen	277,80	3,3%	269,30	3,3%
Obligaties	7.960,70	93,1%	7.586,10	92,6%
Hypothecaire leningen	91,40	1,1%	106,10	1,3%
Overige beleggingen	183,50	2,1%	190,70	2,3%
TOTAAL	8.546,30	100,00%	8.191,20	100,00%

De stijging in de rubriek **gebouwen** en de daling van de **participaties** zijn het gevolg van de fusie van de vennootschap Immo de Hertoghe en VIVIUM, met als gevolg de opname van het gebouw KDH in de balans van VIVIUM.

De boekwaarde van de **portefeuille beleggingsaandelen**, die vooral is samengesteld uit effecten van de eurozone, stijgt van 269,3 miljoen EUR (2010) tot 277,8 miljoen EUR (2011), wat nog steeds 3,3% van de totale beleggingsactiva vertegenwoordigt. Ten gevolge van de forse terugval van de beurzen en de realisatie van meerwaarden, en ondanks de op de aandelenportefeuille geboekte waardeverminderingen, bedragen de latente meerwaarden eind 2011 31,9 miljoen tegenover 57,3 miljoen EUR eind 2010.

De **obligatieportefeuille** stijgt van 7.586,1 miljoen EUR (2010) tot 7.960,7 miljoen EUR (2011). Deze portefeuille bestaat voor 68% uit staatsleningen en voor 32% uit bedrijfsleningen. In 2011 heeft VIVIUM haar blootstelling aan Belgische staatsleningen gevoelig verhoogd en haar beleid tot vermindering van het renterisico en van sanering van de portefeuille voortgezet. Eind 2011 vertegenwoordigt de blootstelling van de portefeuille aan de perifere landen van de

eurozone, zoals Portugal, Ierland, Griekenland en Spanje, nog slechts 2,27% van de totale activa, terwijl de blootstelling aan Italië nog 7,43% van de totale portefeuille vertegenwoordigt. Deze leningen van perifere landen van de eurozone worden permanent opgevolgd. Begin 2012 werd de portefeuille Portugese leningen volledig verkocht en de portefeuilles Spaanse, Ierse en Italiaanse leningen werden gedeeltelijk verkocht.

Eind 2011 vertoonde de obligatieportefeuille een latente minderwaarde van 70,9 miljoen EUR, tegen een latente minderwaarde van 3,4 miljoen EUR eind 2010. Deze achteruitgang van de latente meerwaarden komt vooral voort uit de stijging van de renten die zich in 2011 heeft voorgedaan, ten gevolge van de crisis in de perifere leningen van de eurozone. Op 31 december 2011 bedraagt het gemiddelde rendement van de portefeuille 4,55% (tegenover 4,58% eind 2010). De latente minderwaarde van 70,9 miljoen EUR bestaat uit:

- een latente minderwaarde van 64,7 miljoen EUR op de portefeuille staatsobligaties en andere openbare organismen;
- een latente minderwaarde van 6,2 miljoen EUR op de portefeuille bedrijfsobligaties («corporate»).


BALANS (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011

Actel

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	213	644
Beleggingen	60.266	49.881
Terreinen en gebouwen	0	0
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	0	0
Overige financiële beleggingen	60.266	49.881
Deposito's bij cederende ondernemingen	0	0
Beleggingen tak 23	0	0
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	12.628	9.063
Vorderingen	3.659	4.208
Overige activabestanddelen	771	3.505
Materiële waarden	282	336
Beschikbare waarden	488	3.169
Overlopende rekeningen	1.341	1.376
TOTAAL	78.877	68.677

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	11.802	15.609
Kapitaal	7.145	7.145
Uitgiftepremies	3.892	3.892
Reserves	765	4.572
Achtergestelde passiva	0	0
Fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Technische voorzieningen	51.386	43.638
Voorzieningen voor niet-verworven premies	9.356	8.998
Voorziening voor verzekering Leven	0	0
Voorziening voor schade	42.031	34.640
Overige technische voorzieningen	0	0
Technische voorzieningen tak 23	0	0
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	8	3
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	5.541	3.510
Schulden	9.256	5.264
Overlopende rekeningen	885	653
TOTAAL	78.877	68.677

RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011

Actel

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verworven premies	30.622	29.480
Opbrengsten van beleggingen	4.245	2.400
Overige technische opbrengsten	169	198
Schadelast	-26.140	-22.940
Wijziging van de andere technische voorzieningen	0	0
Netto-bedrijfskosten	-8.344	-7.549
Beleggingslasten	-855	-575
Overige technische lasten	-747	-684
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-1.050	329
NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-1.050	329
Resultaat van de technische rekening Leven	0	0
Opbrengsten van beleggingen	18	6
Beleggingslasten	518	479
Overige opbrengsten en lasten	29	94
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	-485	909
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	0	0
Belasting op het resultaat	-21	-30
Heffingen op vrijgestelde reserves	0	601
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	-507	1.479



Evolutie van het incasso van Actel

Het niveau van de uitgegeven premies vóór herverzekering stijgt met 4,47% en bereikt 32,7 miljoen EUR (2010: 31,3 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 schommelingen van de voorzieningen voor niet-verdiende premies en van de voorzieningen voor lopende risico's, bedragen de verdiende premies voor aftrek van herverzekering 32,3 miljoen EUR, wat een stijging is van 4,2% (2010: 31,0 miljoen EUR).

Met 1,7 miljoen EUR aan de herverzekeraars afgestane premies, bedragen de verdiende premies na aftrek van herverzekering in 2011 30,6 miljoen EUR (tegenover 29,5 miljoen EUR in 2010).

Technische rekening niet-leven van Actel

De opvallendste ontwikkelingen van het boekjaar zijn de volgende:

- Een aanzienlijke verslechtering van de combined ratio na herverzekering (114,8%).
- Een tak BA Auto met een ontoereikend resultaat ten gevolge van de verzwaring van enkele schaden die in de vorige boekjaren zijn voorgevallen. De last op het voorvalsjaar 2011 is echter vergelijkbaar gebleven met die van 2010.
- Een verbetering van de resultaten in Casco, voor beide entiteiten (directe verkoop en affinity), een verbetering die de tak in staat stelt het evenwicht te bereiken.
- Een ratio van de algemene kosten en commissies die met 1,1 punt gestegen is.
- Een ratio van financiële afhankelijkheid die 10,0% bedraagt.

De activiteit Niet-Leven (directe zaken) sluit met een verlies vóór belastingen van 1,0 miljoen EUR.

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 verlies van 0,5 miljoen EUR, wat het totaal te bestemmen resultaat vormt.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor een bedrag van 3,8 miljoen EUR aan de beschikbare reserves te onttrekken om, enerzijds, het verlies van het boekjaar aan te zuiveren en, anderzijds, een dividend van 3,3 miljoen EUR toe te kennen.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE) - Actel

De toewijzing van de activa van Actel is in de loop van 2011 goedgekeurd op grond van de regels die zijn vastgelegd in het nieuwe beleggingsbeleid van de P&V Groep, alsmede op basis van de technieken die in het raam van de toekomstige regelgeving inzake solvabiliteitsmarge (Solvency II) zijn uitgewerkt. Op 31 december 2011 ziet de spreiding van de beleggingsactiva er dan ook als volgt uit:

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Aandelen	3,90	6,5%	6,50	13,0%
Obligaties	54,60	90,5%	43,20	86,6%
Overige beleggingen	1,80	3,0%	0,20	0,4%
TOTAAL	60,30	100,00%	49,9	100,00%

De boekwaarde van de **aandelenportefeuille** daalt van 6,5 miljoen EUR (2010) tot 3,9 miljoen EUR (2011). Deze vermindering komt enerzijds voort uit de verzwakking van de financiële markten in 2011 en, anderzijds, uit de verkoop van verscheidene effecten die een te grote blootstelling in de aandelenportefeuille vertegenwoordigden, dit teneinde het concentratierisico van deze portefeuille terug te dringen. Deze verkopen hebben een meerwaarde van 1,8 miljoen EUR opgeleverd. Op de portefeuille werden eveneens correcties uitgevoerd ten bedrage van 0,4 miljoen EUR. De latente meerwaarden in aandelen, van hun kant, bedragen eind 2011 1,3 miljoen EUR tegenover 3,6 miljoen EUR eind 2010.

De **obligatieportefeuille** groeit van 43,2 miljoen EUR (2010) tot 54,6 miljoen EUR (2011), dankzij de beleggingen in Belgische staatsleningen van de cashflows en van de opbrengst van de verkoop van de aandelen. De portefeuille, die voor 89% uit staatsleningen en voor 11% uit bedrijfsleningen bestaat, is helemaal niet blootgesteld aan de perifere landen van de eurozone zoals Portugal, Ierland, Griekenland, Spanje en Italië.

Eind 2011 bedragen de latente meerwaarden 1,2 miljoen EUR tegenover 0,7 miljoen EUR eind 2010. Op 31 december 2010 bedraagt het gemiddelde rendement van de portefeuille 4,03% (tegenover 4,04% eind 2010). De latente meerwaarde van 1,2 miljoen EUR bestaat uit :

- een latente meerwaarde van 0,9 miljoen EUR op de portefeuille staatsobligaties en andere openbare organismen;
- een latente meerwaarde van 0,3 miljoen EUR op de portefeuille bedrijfsobligaties («corporate»).



BALANS (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
Piette & Partners

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	156	18
Beleggingen	31.970	31.941
Terreinen en gebouwen	2.289	1.916
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	0	0
Overige financiële beleggingen	29.682	30.025
Deposito's bij cederende ondernemingen	0	0
Beleggingen tak 23	0	0
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	4.443	4.931
Vorderingen	3.065	2.526
Overige activabestandsdelen	1.074	490
Materiële waarden	147	85
Beschikbare waarden	927	404
Overlopende rekeningen	574	452
TOTAAL	41.282	40.358

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	9.994	11.031
Kapitaal	10.243	10.243
Wettelijke reserve	54	54
Overgedragen winst/verlies	-304	733
Achtergestelde passiva	0	0
Fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Technische voorzieningen	28.370	25.920
Voorzieningen voor niet-verworven premies	7.650	6.584
Voorziening voor verzekering Leven	0	0
Voorziening voor schade	18.920	17.792
Voorzieningen voor egalisatie en catastrofes	1.799	1.544
Technische voorzieningen tak 23	0	0
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	0	0
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	484	402
Schulden	2.358	2.923
Overlopende rekeningen	77	81
TOTAAL	41.282	40.358

RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
Piette & Partners

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verworven premies	19.009	17.037
Opbrengsten van beleggingen	1.169	1.046
Overige technische opbrengsten	347	431
Schadelast	-13.657	-10.892
Wijziging van de andere technische voorzieningen	0	0
Netto-bedrijfskosten	-6.968	-6.388
Beleggingslasten	-334	-84
Overige technische lasten	-414	-314
Wijziging voor egalisatie en catastrofes	-255	-310
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-1.104	526
NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	-1.104	526
Resultaat van de technische rekening Leven	0	0
Opbrengsten van beleggingen	72	50
Beleggingslasten	-7	-5
Overige opbrengsten en lasten	0	0
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	-1.039	571
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	8	-2
Belasting op het resultaat	-6	-5
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	-1.037	564



Evolutie van het incasso van Piette & Partners

Piette & Partners sluit het boekjaar 2011 af met een volume aan verdiende premies na herverzekering van 19 miljoen EUR.

De uitgegeven premies bedroegen 21,4 miljoen EUR, wat een stijging betekent van 12% tegenover 2010. Het groeicijfer van de portefeuille van de maatschappij is dus minstens het drievoudige van de groei van de takken Niet-Leven op de Belgische markt.

Het incasso is als volgt samengesteld:

- BA Auto 9,8 miljoen EUR (+ 13%)
- Casco Auto 5,1 miljoen EUR (+ 11%)
- Brand 4,7 miljoen EUR (+ 11%)
- Diverse Risico's 0,9 miljoen EUR (+ 10%)
- Rechtsbijstand 0,8 miljoen EUR (+ 12%)

De nieuwe productie kende een verhoging van 9%, wat de maatschappij er niet van weerhoudt een strikt aanvaardingsbeleid te voeren, met duidelijk oog voor rentabiliteit, zelfs al gaat dit ten koste van incassogroei.

Piette & Partners werkte eind 2011 samen met 454 professionele makelaarskantoren, die voor het grootste deel gesitueerd zijn in West- en Oost-Vlaanderen. Tijdens het jaar werd de samenwerking met een aantal kantoren beëindigd en dit vooral omwille van de rendabiliteit van deze kantoren.

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.

De rechtstreekse communicatie tussen de makelaar en de maatschappij werd verder uitgebouwd. Met de software PNP Link kan de makelaar alle informatie consulteren betreffende zijn polissen, schadedossiers en kwijtingen. Hij kan bovendien zelf polissen opmaken. De omvorming van PNP Link naar een website-gebaseerde structuur (PNP Web) was in 2011 in volle voorbereiding en zal worden afgerond in 2012. Eind 2011 werkten reeds 225 makelaars met het systeem.

Technische rekening van Piette & Partners

Wat de schade betreft kende Piette & Partners, naar zijn normen, een minder goed jaar. De S/P-ratio en de combined ratio belopen, zonder aftrek van de herverzekering, respectievelijk 66% en 99%.

- In BA Auto noteerden we een aantal zwaardere dossiers, waarvan één dossier geraamd wordt op 1 miljoen EUR. De schadefrequentie bedroeg 6,39% tegenover 6,67% in 2010. Dat is merkbaar beter dan de markt cijfers van 2010 (7,24%). In 2012 wordt de evolutie van deze frequentie verder aandachtig opgevolgd.
- In Casco Auto noteren we een blijvend hoge schadefrequentie in de deeltakken glasbreuk, vandalisme en poging tot diefstal. De gemiddelde materiële schade per ongeval neemt ook verder toe. De slechte staat van de Belgische wegen en de minder goede economische omstandigheden zijn hier niet vreemd aan.

De algemene kosten liggen onder het vooropgestelde budget en bedragen 12,78% van de uitgegeven premies.

De netto financiële opbrengsten bedragen 0,9 miljoen EUR en vertegenwoordigen 4,31% van de uitgegeven premies.

Globaal resultaat van Piette & Partners

Het boekjaar sluit af met een verlies van 1 miljoen EUR.

Bestemming van het resultaat

Rekening houdend met de overgedragen winst van 0,732 miljoen EUR van vorig boekjaar, stelt de Raad van Bestuur voor het resultaat over te dragen naar het volgend boekjaar.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE) - Piette & Partners

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Gebouwen	2,30	7,2%	1,90	6,0%
Aandelen	1,60	5,0%	1,60	5,0%
Obligaties	27,30	85,3%	22,00	69,0%
Overige beleggingen	0,80	2,5%	6,40	20,1%
TOTAAL	32,00	100,00%	31,90	100,00%

De boekwaarde van de **aandelenportefeuille** blijft constant op 1,6 miljoen EUR. Ten gevolge van de malaise op de beurzen bedragen de latente meerwaarden eind 2011 0,3 miljoen EUR. Dit is een terugval met 0,2 miljoen EUR ten opzichte van 2010.

De post "**overige beleggingen**" (hoofdzakelijk deposito's) vermindert van 6,4 miljoen EUR in 2010 tot 0,8 miljoen EUR in 2011. De deposito's werden geïnvesteerd in de obligatieportefeuille, die aangroeit van 22 miljoen EUR tot 27,3 miljoen EUR.

De latente meerwaarde op deze portefeuille blijft ongewijzigd op 0,6 miljoen EUR.

euresa-life

BALANS (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
Euresa-Life

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	9	13
Beleggingen	77.466	74.545
Terreinen en gebouwen	8.009	8.227
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	0	0
Overige financiële beleggingen	54.058	54.105
Deposito's bij cederende ondernemingen	15.399	12.213
Beleggingen betreffende verrichtingen verbonden aan een beleggingsfonds van de groep "leven" en waarbij het beleggingsrisico niet gedragen wordt door de onderneming	761.209	919.118
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	0	0
Vorderingen	2.263	5.004
Overige activabestanddelen	16.334	18.738
Materiële waarden	467	524
Beschikbare waarden	15.867	18.214
Overlopende rekeningen	7.860	9.321
TOTAAL	865.141	1.026.739

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	17.494	17.074
Kapitaal	9.000	9.000
Reserves	1.781	1.472
Overgedragen winst/verlies	6.293	4.746
Resultaat van het boekjaar	420	1.856
Achtergestelde passiva	0	0
Fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Technische voorzieningen	67.865	65.957
Voorzieningen voor niet-verworven premies	0	0
Voorziening voor verzekering Leven	67.665	65.890
Overige technische voorzieningen	200	67
Technische voorzieningen betreffende de verrichtingen verbonden aan een beleggingsfonds van de groep "leven" wanneer het beleggingsrisico niet gedragen wordt door de onderneming	766.677	926.368
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	1.324	2.874
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	0	0
Schulden	10.045	12.133
Overlopende rekeningen	1.736	2.333
TOTAAL	865.141	1.026.739

RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011
 Euresa-Life

TECHNISCHE REKENING LEVEN	12/2011	12/2010
Premies	91.225	146.425
Opbrengsten van beleggingen	8.697	25.909
Waardecorrecties op beleggingen van de actiefpost D (opbrengsten)	3.894	77.943
Overige technische opbrengsten	0	0
Schadelast	-161.933	-152.894
Wijziging van de andere technische voorzieningen	157.783	-68.050
Winstdeelnemingen	0	0
Netto-bedrijfskosten	-17.745	-17.127
Beleggingslasten	-20.298	-4.851
Waardecorrecties op beleggingen van de actiefpost D (kosten)	-61.057	-4.745
Overige technische lasten	0	0
Wijziging fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Resultaat van de technische rekening Leven	565	2.610
NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	0	0
Resultaat van de technische rekening Leven	565	2.610
Opbrengsten van beleggingen	0	0
Beleggingslasten	0	0
Overige opbrengsten en lasten	0	0
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	565	2.610
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	0	0
Belasting op het resultaat	-146	-754
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	420	1.856

The logo for Euresa-Life, consisting of the text "euresa-life" in white lowercase letters on a red square background.

Evolutie van het incasso van Euresa-Life

De beheerde kapitalen daalden met 15,8% ten opzichte van 31 december 2010. Dit is het gevolg van een productietekort ten opzichte van de afkopen die 71 miljoen euro bedroegen (7%) en van een daling van de kapitalen met meer dan 8% als gevolg van de terugval van de financiële markten.

Het jaargemiddelde van de beheerde kapitalen beliep 910 miljoen EUR, tegenover 950 miljoen EUR in het vorige boekjaar, wat een daling is met 4,2%.

De nieuwe productie komt hoofdzakelijk van drie markten: Italië, België en Frankrijk. Deze productie, die vooral uit eenmalige premies bestaat, is met 37% gedaald ten opzichte van het vorige boekjaar.

- De **Italiaanse markt** is gedaald met 70%. Deze markt is het sterkst getroffen door de financiële crisis en door de forse productieterugval van een van onze belangrijkste aanbrengrers.
- De **Belgische en Luxemburgse markt** daalt met 15,6% en heeft goed standgehouden, rekening houdend met het feit dat de productie van 2010 sterk positief beïnvloed werd door de toepassing van de zogenaamde grootvadersclausule.
- De **Franse markt** is gedaald met 31%.

Het afkooppercentage ten opzichte van de gemiddelde uitstaande kapitalen bedraagt 17%, tegenover 16% in 2010.

Globaal resultaat van Euresa-Life

Het boekjaar sluit met een bruto winst van 0,6 miljoen EUR (tegenover 2,6 miljoen EUR in 2010).

Dit verschil in resultaat ten opzichte van 2010 is vooral te verklaren door:

- een daling van de technische resultaten met 0,546 miljoen EUR als gevolg van de daling van de gemiddelde uitstaande kapitalen (- 0,256 miljoen EUR) en de niet-recurrente elementen (- 0,290 miljoen EUR);
- de financiële resultaten die 1,447 miljoen EUR lager lagen als gevolg van wissel- en transactieresultaten (- 0,720 miljoen EUR), gerealiseerde meerwaarden in 2010 (-0,360 miljoen EUR) en lagere rendementen op de activa "risico maatschappij" (- 0,367 miljoen EUR).

Op 31 december 2011 bedroeg de solvabiliteitsmarge 168% tegenover 143% eind 2010.

Bestemming van het resultaat

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering voor de nettowinst van 419.586 EUR als volgt te bestemmen:

- dotatie van 20.979 EUR in de wettelijke reserve, die daarmee van 432.219 EUR tot 453.198 EUR stijgt;
- overeenkomstig de fiscale wetgeving, een netto dotatie van 14.255 EUR aan de onbeschikbare reserve (een toewijzing van 249.715 EUR gelijk aan vijfmaal de vermogensbelasting voor het jaar 2011, verminderd met de terugname van de reserve van het boekjaar 2005 voor een bedrag van 235.500 EUR). De onbeschikbare reserve gaat van 1.349.025 EUR naar 1.363.250 EUR ;
- overdracht van het saldo van 384.382 EUR naar de overgedragen resultaten.

De Raad van Bestuur stelt de Algemene Vergadering eveneens voor om aan de aandeelhouders een dividend toe te kennen van 2 miljoen EUR.

SPREIDING VAN DE BELEGGINGSACTIVA (IN BOEKWAARDE)

Euresa-Life

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Gronden en gebouwen	8,00	10,32%	8,20	10,58%
Aandelen en OPVCM	13,70	17,68%	7,50	9,68%
Obligaties	38,70	49,94%	43,90	56,65%
Overige beleggingen	17,10	22,06%	14,90	19,23%
TOTAAL	77,50	100,00%	74,50	100,00%

De totale beleggingsactiva "risico maatschappij" belopen eind 2011 77,5 miljoen EUR (tegenover 74,1 miljoen EUR eind 2010).

De **portefeuille aandelen en OPCVM** (gemeenschappelijke beleggingsfondsen) is met 6,2 miljoen EUR gestegen ten opzichte van eind 2010 en bestaat bijna uitsluitend uit aandelen in gemeenschappelijke beleggingsfondsen. De latente meerwaarden bedragen op de datum van afsluiting 0,27 miljoen EUR (tegenover 0,19 miljoen EUR eind 2010).

De boekwaarde van de **obligatieportefeuille** is met 5,2 miljoen EUR gedaald. De latente meerwaarden belopen 0,84 miljoen EUR (tegenover 0,75 miljoen EUR eind 2010). Op 31 december 2011 werd een geheel van minderwaarden geboekt ten bedrage van 0,16 miljoen EUR (tegenover 0,18 miljoen EUR het vorige boekjaar). Op 31 december 2011 bedroegen de latente minderwaarden 0,29 miljoen EUR (tegenover 0,04 miljoen EUR eind 2010).

De **overige beleggingen** bestaan hoofdzakelijk uit termijndeposito's ten bedrage van 14,4 miljoen EUR (tegenover 12,2 miljoen EUR eind 2010).

**BALANS** (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011

Arces

ACTIEF	12/2011	12/2010
Immateriële activa	889	768
Beleggingen	25.861	25.482
Terreinen en gebouwen	865	758
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	260	0
Overige financiële beleggingen	24.736	24.725
Deposito's bij cederende ondernemingen	0	0
Beleggingen tak 23	0	0
Deel van de herverzekeraars in de technische voorzieningen	0	0
Vorderingen	2.058	1.501
Overige activabestandsdelen	908	391
Materiële waarden	428	254
Beschikbare waarden	480	136
Overlopende rekeningen	594	503
TOTAAL	30.310	28.645

PASSIEF	12/2011	12/2010
Eigen vermogen	3.924	3.520
Kapitaal	2.600	2.600
Uitgiftepremies	74	74
Reserves	230	230
Overgedragen winst/verlies	1.020	615
Achtergestelde passiva	0	0
Fonds voor toekomstige toewijzingen	0	0
Technische voorzieningen	24.782	23.866
Voorzieningen voor niet-verworven premies	2.504	2.322
Voorziening voor verzekering Leven	0	0
Voorziening voor schade	22.278	21.544
Overige technische voorzieningen	0	0
Technische voorzieningen tak 23	0	0
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	0	0
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	0	0
Schulden	1.599	1.255
Overlopende rekeningen	5	5
TOTAAL	30.310	28.645

5.2 Activiteitenverslagen

RESULTATENREKENINGEN (IN DUIZEND EUR) - op 31 december 2011

Arces

TECHNISCHE REKENING NIET-LEVEN	12/2011	12/2010
Verworven premies	10.933	10.251
Opbrengsten van beleggingen	898	827
Overige technische opbrengsten	744	719
Schadelast	-7.829	-7.625
Wijziging van de andere technische voorzieningen	0	0
Netto-bedrijfskosten	-3.796	-3.455
Beleggingslasten	-59	-92
Overige technische lasten	-286	-241
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	605	384

NIET-TECHNISCHE REKENING	12/2011	12/2010
Resultaat van de technische rekening Niet-Leven	605	384
Resultaat van de technische rekening Leven	0	0
Opbrengsten van beleggingen	8	19
Beleggingslasten	-5	-5
Overige opbrengsten en lasten	0	0
Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening	608	398
Uitzonderlijke opbrengsten en kosten	-11	0
Belasting op het resultaat	-193	-125
Heffingen op vrijgestelde reserves	0	0
Te bestemmen resultaat van het boekjaar	405	273



Evolutie van het incasso van Arces

Arces sluit het boekjaar 2011 af met een volume aan verdiende premies van 10,932 miljoen EUR.

Een dynamisch schadebeheer blijft een van de belangrijkste kenmerken van Arces en draagt bij tot een rendabele groei.

Bovenop de bestaande prioriteiten, zoals het respect voor de zeer korte antwoorttijden in de behandeling van dossiers (D+2) en de transparantie (de tussenpersoon heeft online toegang tot het dossier), heeft Arces een nieuwe aanpak gelanceerd in het kader van de vergoeding van lichamelijke schade. Voortaan zijn er geregeld directe en didactische contacten tussen gespecialiseerde beheerders en slachtoffers, met als doel uiteraard een complete schadeloosstelling, maar ook een beperkte overdracht van dossiers aan advocaten.

Tijdens het afgelopen boekjaar zijn ook alle voorbereidingen getroffen om vanaf 1 januari 2012 de portefeuille Rechtsbijstand van P&V Verzekeringen te integreren. De 'run-off' van de schadedossiers Rechtsbijstand van P&V Verzekeringen is al in 2011 begonnen als gevolg van de stopzetting van de activiteiten van LEGIBEL.

Globaal resultaat van Arces

Het boekjaar sluit af met een winst van 0,404 miljoen EUR (tegenover 0,273 miljoen EUR in 2010), 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 BOEKWAARDE)

Arces

IN MILJOEN EUR	2011		2010	
Gronden en gebouwen	0,80	3,1 %	0,80	3,1 %
Aandelen	0,50	1,9 %	0,50	2,0 %
Obligaties	20,70	80,2 %	19,80	77,6 %
Overige beleggingen	3,80	14,7 %	4,40	17,3 %
TOTAAL	25,80	100,00%	25,50	100,00%

5.3 Risicobeleid

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.



RISICOBEEHERSTRUCTUUR (RISK MANAGEMENT FRAMEWORK)

In 2011 heeft de Groep fundamentele aanpassingen in deze risicobeheerstructuur aangebracht in het kader van de uitvoering van het ontwikkelingsplan "Risk – Solvency II" 2010/2011-2012.

De voornaamste doelstelling van die aanpassingen is om binnen de Groep te komen tot een geïntegreerde, efficiënte en coherente risicobeheerstructuur

- die de strategie ondersteunt door te streven naar een optimaal evenwicht van rendement en risico, in overeenstemming met de risicotolerantie;
- die de risicoaspecten 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.

De risicobeheerstructuur waarvoor de P&V Groep heeft gekozen, omvat de volgende aspecten, die uitvoerig worden beschreven in het Risk Management Charter:

In 2011 werden volgende werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de verschillende aspecten van deze globale structuur.



Strategie & risicobeleid

1. Strategie en risicobeleid

- Het opstellen van de algemene risicotaxonomie van de P&V Groep, en van de architectuur en de governance van de beleidsrichtlijnen die het beheer van die risico's omkaderen, en die met name formeel uitdrukking geven aan de risicotolerantie.
- De formele uitwerking van het beleid op het gebied van ALM en investeringen, waarin onder meer wordt vastgelegd wat de algemene strategie en doelstellingen zijn op het gebied van ALM en portefeuillebeheer, met ondermeer een structuur van limieten en strategische asset allocatie. De Raad van Bestuur van de verschillende vennootschappen van de Groep heeft deze beleidsrichtlijnen in 2011 goedgekeurd.
- De formele uitwerking van het beleid op het gebied van ORSA en stress-tests, dat zowel de strategie en de leidende principes van de P&V Groep hierin formaliseert, evenals de governance-richtlijnen voor zowel de ORSA-procedures als de stress-tests. Ook deze beleidsrichtlijnen werden in 2011 goedgekeurd.



Risk Governance

2. Risk governance

De P&V Groep heeft de rollen en verantwoordelijkheden beschreven van de verschillende betrokkenen in het risicobeheerproces (inclusief comités en adviesorganen). Ook de interactie tussen die betrokkenen werd vastgelegd. Ten slotte definieerde de Groep in de tweede helft van 2011 ook de nodige processen en werden deze omgezet in een nieuwe organisatie- en beslissingsstructuur.

Het nieuwe Risk Governance Systeem van de P&V Groep streeft ernaar om de risicobeheerstructuur te integreren in de organisatie- en beslissingsprocessen op alle beslissingsniveaus. Dit systeem steunt op:

- een organisatiestructuur: deze structuur scheidt de risicobeheerfunctie van de departementen waar risicodragende activiteiten plaatsvinden. Ze maakt die functie bovendien onafhankelijk, zelfs tegenover het Directiecomité;
- een structuur van beslissingsorganen: dankzij die structuur kan het beslissingsproces zich in de organisatie vertakken, in overeenstemming met de drempels en limieten voor risicotolerantie van de Groep;
- een functionele structuur: deze structuur leidt tot een sterke en permanente betrokkenheid van de Raad van Bestuur en van het Directiecomité bij het risicobeheer.



3. Methodologie

Het risicobeheer wordt gedefinieerd in verscheidene documenten (beleidsrichtlijnen, guidelines, procedures) aan de hand van:

- de methodologie die in het kader van het risicobeheer wordt gebruikt;
- de ingevoerde processen en procedures om zowel kwantitatief als kwalitatief een uniforme en coherente toepassing te garanderen.

De belangrijkste aspecten van de methodologie omvatten:

a) Voor de kwalitatieve evaluatie van risico's:

- Een jaarlijkse evaluatie van risico's en van de kwaliteit van de operationele controles door de operationele teams zelf ("Risk and Control Self-Assessment"). Dit proces werd overigens verder uitgediept in 2011.
- Een goedkeuringsprocedure "van ontwerp tot verkoop". Deze procedure omvat zowel het op de markt brengen van nieuwe producten als herzieningen van bestaande producten die een belangrijke impact kunnen hebben op het risicoprofiel van de betrokken portefeuille. De "PARP" en "PARP light"-procedures vormen een integraal onderdeel van het interne goedkeuringsproces van de producten, en omvatten specifiek aspecten van risicobeheer waarvoor voorafgaandelijke een analyse is vereist.
- Het beheer van modellen wordt geformaliseerd via guidelines over het beheer van de levenscyclus van modellen (governance), en over

documentatie, herziening en validatie van modellen. In 2011 werd ook een beheerstool ingevoerd voor de inventarisatie van modellen, samen met een periodiek proces voor de validering van modellen.

b) Voor de kwantitatieve evaluatie van risico's:

- De P&V Groep heeft voor de eerste pijler van Solvency II gekozen voor een "partieel" intern kwantificeringsmodel. Voor de belangrijkste risico's wordt een beroep gedaan op interne mathematische modellen. Voor de overige risico's worden de standaardmodellen gebruikt die de Europese instanties vooropgesteld hebben op basis van QIS-impactstudies. De lopende modelleringsactiviteiten hebben als doel om bestaande modellen te optimaliseren en om de toepassing van de modellen geleidelijk uit te breiden naar de kleinere entiteiten binnen de Groep.

De NBB heeft in 2011 VIVIUM en P&V Verzekeringen voor de activiteiten in België een volledige vrijstelling verleend van dotatie aan de knipperlichtreserve. Dit is het gevolg van de evaluatie door de NBB van de beheersmethode van de activa en passiva in deze maatschappijen om in alle toekomstige verplichtingen met betrekking tot deze levensverzekeringscontracten te kunnen voorzien.

- De ORSA-methodologie en de stress-tests die deel hebben uitgemaakt van een "pilot" ORSA run in 2011, in het kader van het kwantitatieve gedeelte van ORSA.

Het geheel van deze methodes en hun resultaten vormen de basis van de ORSA-processen (de hoeksteen van de tweede pijler van de Solvency II-richtlijnen). Door de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de risico-evaluatie te combineren in een continu proces, ook op een prospectieve basis met inbegrip van stress-tests, bekomt men een globale evaluatie van het risicoprofiel van de P&V Groep en haar entiteiten, en een afstemming van de risicocapaciteit op de risicotolerantie.



4. Implementatie

De nieuwe beslissingsstructuur die de P&V Groep heeft ingesteld en de maatregelen die werden genomen om de effectieve uitvoering ervan veilig te stellen, waarborgen de ontwikkeling van voormelde methodologie, de validatie ervan door de verschillende instanties binnen de Groep, en de uniforme toepassing ervan in alle entiteiten van de Groep.

Het leidende principe van de voorgestelde functionele structuur is tweeledig:

- enerzijds het onderscheid maken tussen de fundamentele discussies over risico-aspecten en het operationele overleg rond de implementatie met inbegrip van een continue verbetering van de algemene risicobeheerstructuur
- en anderzijds het responsabiliseren van de operationele businessdirecties voor de risicoaspecten van hun activiteiten in het dagelijks beheer.



5. Rapportering & review

a) Externe rapportering

De derde pijler van het Solvency II-programma heeft als doel te bepalen welke gedetailleerde informatie toegankelijk moet zijn voor de toezichthouders en voor het publiek. Binnen de P&V Groep hebben de belangrijkste projecten voor deze 3e pijler betrekking op de automatisering van het rapporteringsproces. Drie projecten worden parallel doorgevoerd en via een enkel programma aangestuurd, namelijk

- het project Datawarehouse,
- het project Solvency II,
- het project IFRS.

b) Interne rapportering

De afdeling "Group Risk Management" heeft in 2011 voor het Directiecomité en de Raad van Bestuur een intern kwartaalrapport ontwikkeld onder de naam "Group Risk Dashboard". Dit rapport bevat reeds de maatschappijen P&V Verzekeringen en VIVIUM, maar zal geleidelijk uitgebreid worden naar de andere maatschappijen van de P&V Groep. Het rapport biedt een overzicht van risico-indicatoren die de evolutie illustreren van het risicoprofiel van de Groep en de onderliggende verzekeringsmaatschappijen, zowel via afzonderlijke als geconsolideerde analyses. In deze rapporten wordt het risicoprofiel vergeleken met zowel de risicocapaciteit als de risicotolerantie. Het "Group Risk Dashboard" maakt in hoofdzaak gebruik van alle analyses en rapporten die worden aangemaakt door de Risk Management-teams van de diverse businesslines ("Business Risk Management"-teams).

c) Jaarlijkse evaluatie of review

Jaarlijks wordt de toepassing en efficiëntie van alle componenten van de risicobeheerstructuur geëvalueerd in het perspectief van de nagestreefde doelstellingen, zowel op strategisch als reglementair vlak. In 2012 wordt daarom een checklist "Framework Review" opgesteld om aan deze evaluatie de noodzakelijke acties te koppelen. In 2012 zal de P&V Groep overigens doorgaan met de verdere uitrol van de nieuwe geïntegreerde risicobeheerstructuur in al haar aspecten.

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 P&V Groep 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 VIVIUM en P&V Verzekeringen), evenals het beursrisico en kredietspreadrisico's. In 2011 ging 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. Gezien de huidige financiële context volgt het ALM & Investeringscomité regelmatig de investeringsportefeuilles op;
- de oprichting van een IT-planningcomité waarin de sponsors en opdrachtgevers van grote IT-projecten binnen de P&V Groep zetelen. Het doel hiervan is om de portefeuille van IT-projecten transversaal te beheren in overeenstemming met de strategie van de Groep. Belangrijke werkzaamheden hadden trouwens betrekking op de evaluatie van het interne controlesysteem in de IT-directie. Deze werkzaamheden zullen in 2012 verdergezet worden;
- voor de verzekeringsrisico's wordt de ontwikkeling van tools verdergezet om een betere opvolging van de risicokwaliteit te garanderen. De "closed file reviews" die in sommige takken permanent worden georganiseerd, werden overigens uitgebreid naar andere takken;
- om het inflatierisico op te vangen is een dekkingsprogramma gelanceerd, dat een gedeelte van de activaportefeuilles van het ALM-segment (in functie van de blootstelling van de onderliggende verzekeringsportefeuille aan het inflatierisico) investeert in geïndexeerde obligaties;
- in 2010 werd een nieuw budgetplanningsproces ingevoerd, dat in 2011 werd aangevuld met de analyse van alternatieve macro-economische scenario's (stress-scenario's).

P&V Verzekeringen

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

P&V Luxemburg

5a, Rue Thomas Edison
L-1445 Strassen
00352/47 46 45 1

www.vivium.lu

VIVIUM

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

Actel

de Ligne straat 13
1000 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

Euresa-Life

5a, Rue Thomas Edison
L-1445 Strassen
00352/25 42 59 1

www.euresa-life.lu

Arces

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



euresa-life

