

Supporter van jouw leven vandaag en morgen



INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	3	AG als verzekeraar	15	AG als werkgever	32
Woord van de CEO	4	• Producten met een positieve impact	16	• Een geweldige en inclusieve plek om te groeien	33
Kerncijfers	5	• Klimaatverandering en de overstromingen van juli 2021	17	• Nieuwe manieren van werken	35
Highlights	6	• Mobiliteit & woning	18	• Welzijn	36
 		• Gezondheid & ongevallen	20	• Groene mobiliteit	37
Duurzaamheid bij AG	8	• Sparen & beleggen	22	• Opleidingsmogelijkheden voor het personeel	37
• AG in een notendop	9	• Pensioen	23	• Diversiteit & inclusie	38
• Purpose	9	 		 	
• Sterke waarden	9	AG als investeerder	24	AG als verantwoorde onderneming	40
• Materiële topics	10	• Investeren in de transitie naar een duurzamere economie	25	• Zakendoen met integriteit en respect voor milieu en maatschappij	41
• Ambities	11	• Visie op ons investeringsbeleid	26	• Verantwoord bestuur	41
• Duurzaamheidsbeheer	12	• Trackrecord	27	• Risicomanagement	42
• De SDG's	13	• Onze cijfers	28	• Duurzaam aankoopbeleid	42
• Verbintenissen, erkenningen, ratings	13	• Recente voorbeelden	29	• Ecologische voetafdruk	43
				• Steun aan de samenleving	45
				Conclusie	48

Beste lezer,

Het doet me veel plezier om u het Duurzaamheidsrapport van AG te mogen presenteren. Het bevat een overzicht van de talrijke initiatieven die we als bedrijf hebben genomen om de wereld duurzamer te maken, en meer specifiek onze ontwikkelingen in 2021.

We zijn ervan overtuigd dat we echt iets kunnen betekenen. Door meer duurzame producten aan te bieden en door te beleggen op een manier die rendement oplevert voor onze klanten en tegelijkertijd een positieve impact heeft op de maatschappij en het milieu. Maar evengoed door voor onze medewerkers een geweldige plek om te groeien te maken en door onze ecologische voetafdruk te verkleinen.

Als verzekeraar is een langetermijnvisie altijd al onontbeerlijk geweest. We beschermen mensen en hun bezittingen zowel nu als in de toekomst. Onze kracht halen we uit onze medewerkers, die elke dag het beste van zichzelf geven voor hun medemens. Die vastberadenheid om een positieve impact tot stand te brengen, sluit perfect aan bij onze slogan 'supporter van jouw leven'. We verzekeren één op twee gezinnen in België. Al bijna 200 jaar zetten we ons resoluut in om het vertrouwen van mensen te winnen en te behouden.

Het behoud van een behoorlijke levensstandaard voor iedereen is afhankelijk van ons vermogen om duurzame groei te blijven genereren. Uiteraard niet tegen elke prijs: bij de verwezenlijking van groei moet er rekening worden gehouden met de behoeften van toekomstige generaties.

Gezondheid is inmiddels voor ons allemaal een prioriteit, en zeker de laatste twee jaar, met de coronapandemie ons die ooit zo vanzelfsprekende vrijheid heeft beperkt.

Tijdens het lezen van dit verslag zal u merken dat alle 4.400 medewerkers van AG het over één ding eens zijn: ons werk aan een duurzamere wereld is nooit af. We zijn ervan overtuigd dat we altijd meer kunnen doen, dat we het altijd beter kunnen doen, en dat het altijd duurzamer kan.

Wil u graag uw ervaringen of feedback met ons delen? Neem dan contact met ons op via het volgende adres:
sustainability@aginsurance.be.
Veel leesplezier met dit verslag!

Nathalie Erdmanis
Director of Sustainability



WOORD VAN DE CEO

Verzekeringen worden wel eens beschouwd als één van de noodzakelijke dingen des levens: iets saais en oubolligs waar we niet omheen kunnen. Waar denken we aan als we stilstaan bij de kernfunctie van verzekeringen? Ze zijn een vangnet, ze geven ons gemoedsrust en bescherming, en dat is het. Maar dat is het niet. Bij AG doen we meer dan u beschermen tegen onheil. We zorgen ervoor dat elke verzekeringspolis telt. Want het is niet alleen belangrijk om een contract uit te voeren: het gaat erom met onze klanten een langdurige relatie uit te bouwen, en tegelijkertijd continu te investeren in mensen, in onze planeet en in de economie. We helpen u om gezonder en welvarender te leven, nu en in de toekomst.

2021 was opnieuw een moeilijk jaar: we werden geconfronteerd met een aanhoudende coronapandemie en we werden getroffen door de grootste overstroming in de geschiedenis van AG. De weerbaarheid van individuen en bedrijven werd nog maar eens op de proef gesteld. Ik ben dan ook trots dat we erin geslaagd zijn om oplossingen te vinden voor onze klanten en onze processen te versnellen, ook al zijn we er ons van bewust dat nog niet alles is afgehandeld.

2021 was ook het jaar waarin we duurzaamheid uitdrukkelijk als strategische keuze in onze strategie hebben opgenomen. Voor ons betekent duurzaamheid dat we vandaag beslissingen nemen en daarbij rekening houden met de gevolgen voor toekomstige generaties. Ook al is duurzaamheid voor ons geen nieuw thema, we weten dat we altijd beter kunnen. We zijn van oordeel dat we als verzekeraar, investeerder, werkgever en verantwoorde onderneming een aanzienlijke bijdrage kunnen leveren aan de transitie naar een duurzamere wereld. Langetermijndenken en duurzame relaties met onze stakeholders zitten in onze genen: AG kent al bijna twee eeuwen van groei, en dat is alleen mogelijk als we een langetermijnvisie hebben die rekening houdt met de belangen van al onze stakeholders. Wij zijn supporter van het leven van onze stakeholders, vandaag en morgen.

We weten dat er geen alternatief is. Als we een plek op aarde willen verdienen, dan moeten we nu iets doen. We worden geconfronteerd met de gevolgen van de klimaatverandering en stelden de impact met eigen ogen vast toen de verwoestende overstromingen van juli in ons land meerdere levens eisten en voor meer dan twee miljard euro aan materiële schade veroorzaakten.

Maar duurzaamheid gaat natuurlijk over meer dan alleen het milieu. Het gaat ook over mensen, onze klanten, onze medewerkers, onze distributiepartners, onze leveranciers en de maatschappij. In 2021 heb ik tijdens de lockdowns met verschillende medewerkers gepraat, om even te kijken hoe het ging, en ben ik met onze AG-vlag overal in het land geweest om het groepsgevoel een boost te geven.

We zouden er allemaal eens moeten over nadenken: hoe we op een zinvolle manier iets voor onze organisatie en de maatschappij kunnen betekenen, door in dagelijkse beslissingen duurzamer te denken, met oog voor de lange termijn. We zouden ons in alles wat we doen moeten laten leiden door het verlangen om het altijd beter te doen, en we mogen onszelf niet verliezen in eindeloze discussies over wat nu het allerduurzaamst is.

Voor mij is de wereld van morgen een plek waar iedereen, ongeacht onderlinge verschillen, generaties lang zijn dromen kan vormgeven en nastreven, waar dialoog belangrijker is dan polarisatie en waar iedereen de ander met respect behandelt.

Heidi Delobelle
CEO

KERNCIJFERS

AG als verzekeraar

3 miljoen
klanten

1 op 2

Belgische gezinnen
heeft een contract bij AG

5.000

AG Partners

490

miljoen euro aan schade
als gevolg van de
overstromingen in juli

1 miljard
euro

premies van producten
met Towards
Sustainability-label



van de re-
integratieprogramma's
geslaagd

AG als investeerder

9 miljard
euro

belegd in activa die bijdragen
aan de transitie naar een
duurzamere wereld

82 miljard
euro

activa onder beheer

31 miljard
euro

belegd in de Belgische
economie

AG als werkgever

4.400
medewerkers



55% vrouwen
45% mannen



van de medewerkers
kiest voor zachte
mobiliteitsopties voor
het woon-werkverkeer

10

keer Top
Employer

23.131

opleidingsdagen

66

Employee NPS

AG als verantwoorde onderneming

CO2-neutraal

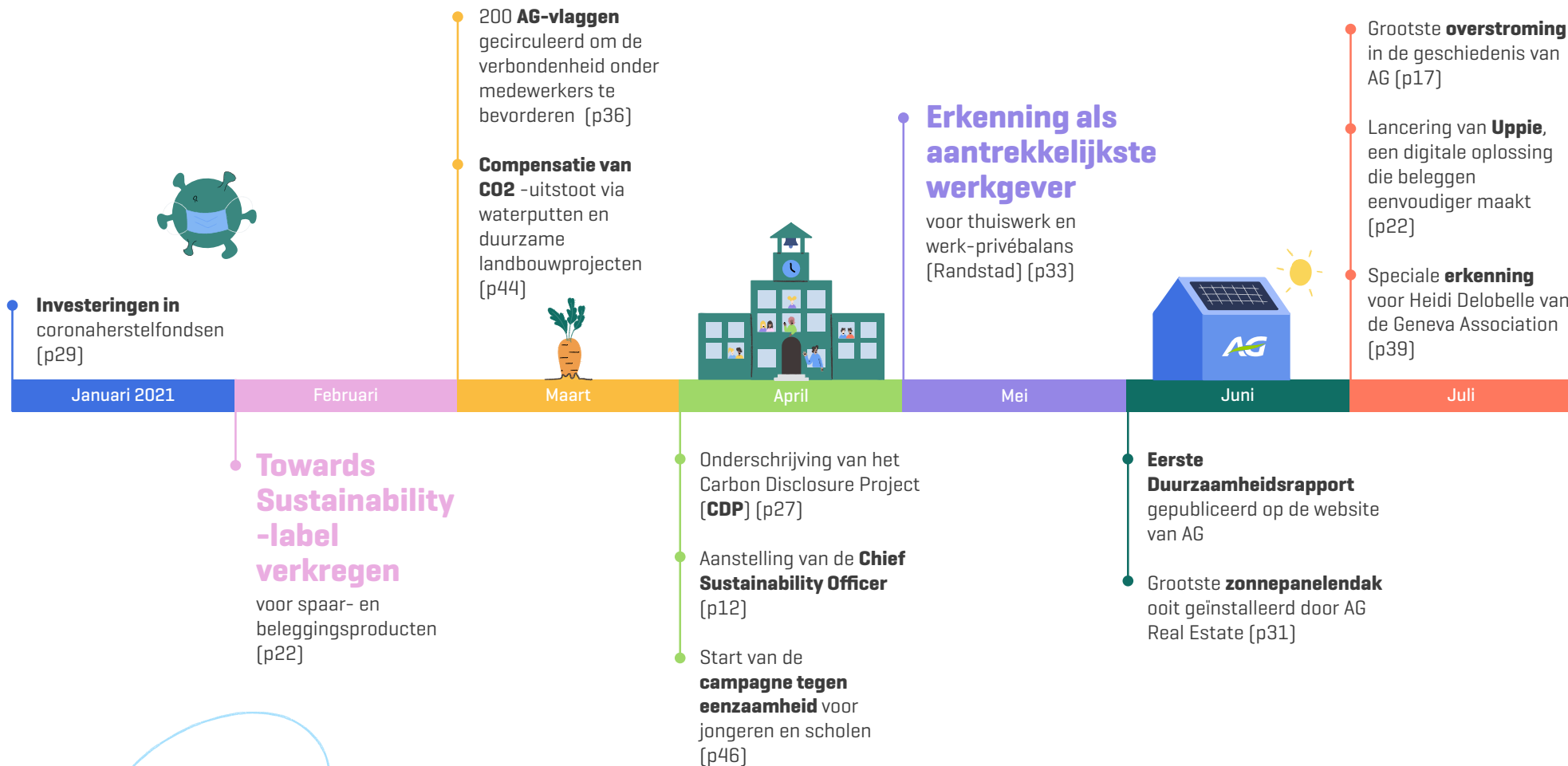
7.075

ton CO2-uitstoot

40 solidariteitsverenigingen
gesteund



HIGHLIGHTS



Uitsluiting van beleggingen

in sectoren actief in boringen in het noordpoolgebied, schalieolie en -gas, teerzanden en gokspelen [p27]

Uitvoering van de eerste materialiteitsanalyse [p10]

Interparking introduceert Cargo Bikes [p31]



Ondertekening van het Sustainable IT (ISIT) Charter [p13]

Uitvoering van stresstest voor klimaatrisico's [p42]



Lancering van ons ecosysteem voor **elektrische voertuigen** [p18]

Top Employer voor het 10e jaar op rij [p33]



Augustus

September

Oktober

November

December

Januari 2022

Supporter van het **Paralympic Team Belgium** tijdens de spelen van Tokio [p45]

Lancering van **Healthy Hybrid Habits** door Health Partner [p20]



Integratie van duurzaamheid in de **strategie van AG** [p11]

Nieuw mobiliteitsbeleid dat **groene mobiliteit** bevordert [p37]

Supporter van de **AG Antwerp 10 miles** [p45]

Ondertekening van de principes voor duurzaam verzekeren van het UNEP-FI (**UN PSI**) [p14]

Bewustmakingscampagne om mensen aan te sporen zich te laten screenen op **darmkanker** [p47]

Installatie van **zonnepanelen** op onze kantoorgebouwen in Charleroi [p44]



Duurzaamheid bij AG

Duurzaamheid bij AG

AG in een notendop

Met een marktaandeel van 29,5% in levensverzekeringen [34,1% in Life Employee Benefits] en 16,7% in niet-levensverzekeringen, is AG de onbetwiste leider op de Belgische verzekeringsmarkt. Onze multikanaalstrategie omvat onafhankelijke makelaars, Fintro-agenten en bankkantoren [BNP Paribas Fortis, bpost bank] en we werken samen met grote bedrijven om in te spelen op verschillende behoeften van klanten.

AG is voor 75% in handen van Ageas Groep en voor 25% in handen van BNP Paribas Fortis. AG is direct of indirect aandeelhouder van verschillende bedrijven, zoals AG Real Estate [de grootste vastgoedgroep in België] en Interparking [een exploitant van openbare parkeergarages].

Meer informatie op www.ag.be

Purpose

In een complexe en snel veranderende wereld zijn innovatie, snelheid en flexibiliteit cruciaal. Het is onze ambitie om ons te onderscheiden als een Belgische verzekeraar die wordt erkend vanwege zijn vermogen om te zorgen voor uitstekende en duurzame stakeholderwaarde, door voortdurend in te spelen op de behoeften van klanten, medewerkers, partners, aandeelhouders en de lokale gemeenschap, en die te overtreffen.

Together, we insure for good. Dat is echt de essentie van wat wij doen: voorkomen, voorbereiden, beschermen, helpen en beleggen. Betrouwbaarheid, duurzaamheid, een hoogwaardige dienstverlening, kennisdeling en een open geest zijn kenmerken die wij hoog in het vaandel dragen.

Wij bestaan voor onze klanten. Wij zijn er om hen te steunen bij de ups en downs van het leven. We beschermen wat ze vandaag hebben, en we helpen hun toekomstdromen te verwezenlijken. Als 'supporter van jouw leven' luisteren we naar wat hen drijft. We bieden een antwoord op vragen als 'wat als?' en 'wat is mogelijk?'. Zo kunnen onze klanten in alle vrijheid en met een gerust gemoed genieten van het leven.

Sterke waarden

Onze waarden zijn een echte maatstaf van essentiële normen, die aan de basis liggen van onze identiteit en de manier waarop we dagelijks werken. Die waarden gelden voor de hele Ageas Groep en zijn de drijfveer voor alles wat we doen:

CARE

We respecteren, steunen en helpen de mensen rondom ons en we blijven trouw aan onszelf.

DARE

We verleggen onze grenzen en zijn niet bang om de sprong te wagen.

DELIVER

We komen onze beloften na, we krijgen dingen voor elkaar en we doen wat we zeggen.

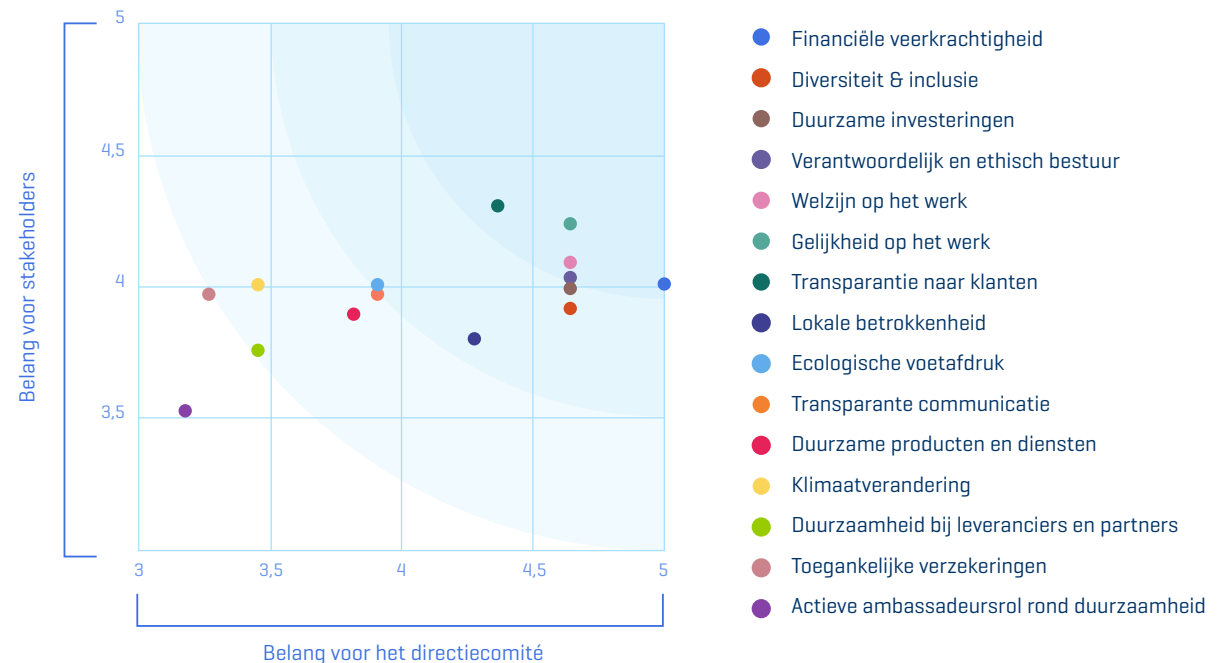
SHARE

We leren samen, inspireren anderen en delen ons succes met al onze stakeholders.

Materiële topics

Het doel van een materialiteitsanalyse bestaat erin de belangrijkste thema's op het vlak van duurzaamheid te identificeren voor onze stakeholders. Zo kunnen we meer bereiken, onze programma's effectiever maken en ervoor zorgen dat de verschillende initiatieven aansluiten bij de verwachtingen en de activiteiten van onze stakeholders.

Voor deze materialiteitsanalyse ondervroegen we het management, onze medewerkers, onze klanten (zowel particulieren als bedrijven) en onze distributiepartners, ofwel via een persoonlijk interview, ofwel via een online enquête. Thema's die in de beoordeling aan bod kwamen, kregen een score van 1 [helemaal niet belangrijk] tot 5 [extreem belangrijk]. Alle stakeholders beschouwden alle thema's als minstens 'enigszins belangrijk [3]'.
De vijf belangrijkste thema's voor zowel onze stakeholders als het management zijn 'financiële veerkrachtigheid', 'gelijkheid op het werk', 'welzijn op het werk', 'transparantie naar klanten' en 'verantwoordelijk en ethisch bestuur'. Op basis van de resultaten van deze materialiteitsanalyse hebben we onze ambitie gedefinieerd.



Ambities

Als verzekeraar die een derde van de Belgische bevolking beschermt, hebben we altijd al een duidelijke maatschappelijke rol gespeeld. Dat komt ook tot uiting in onze strategie, waarbij we van duurzaamheid duidelijk een strategische keuze maken die formeel in onze bedrijfsstrategie is verankerd.

ALS VERZEKERAAR WILLEN WE ONS AANBOD VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN MET EEN POSITIEVE IMPACT UITBREIDEN

Mensen beschermen is onze bestaansreden als verzekeraar. We bieden nu al oplossingen voor belangrijke maatschappelijke thema's, zoals gezondheid, pensioenen, klimaat, huisvesting en mobiliteit. Maar we zijn ervan overtuigd dat we nog meer kunnen doen, door meer producten met een positieve impact aan te bieden en door ze begrijpelijker te maken.

ALS INVESTEERDER WILLEN WE INVESTEREN IN DE TRANSITIE NAAR EEN DUURZAMERE ECONOMIE

Wat verantwoord beleggen betreft, hebben we een behoorlijke staat van dienst. Maar we willen het nog beter doen. En daarom blijven we beleggen in activa die bijdragen aan een betere wereld, en screenen we al onze nieuwe beleggingen op ESG-criteria. Op lange termijn – tegen 2050 – streven we naar een koolstofneutrale beleggingsportefeuille.

ALS WERKGEVER WILLEN WE MENSEN EEN GEWELDIGE, INCLUSIEVE PLEK OM TE GROEIEN BIEDEN

Ook als werkgever hebben we een rol te spelen met betrekking tot duurzaamheid. Want menselijk kapitaal ligt aan de basis van het succes van AG. We leveren continu inspanningen om een geweldige, inclusieve werkplek te zijn, waar iedereen zijn talenten kan ontwikkelen in een inspirerende omgeving.

ALS VERANTWOORDE ONDERNEMING WILLEN WE ZAKENDOEN MET INTEGRITEIT EN RESPECT VOOR MILIEU EN MAATSCHAPPIJ

Tot slot hebben we als verantwoorde onderneming de plicht om onze ecologische voetafdruk te beperken. We zijn op dit moment al CO2-neutraal omdat we onze uitstoot compenseren. Die trend willen we natuurlijk voortzetten, en we willen onze ecologische voetafdruk verder terugschroeven in lijn met de ambities van de Europese Green Deal. Als grote onderneming zijn we ervan overtuigd dat we via onze leveranciers een nog grotere impact kunnen hebben. We willen in ons selectieproces voor nieuwe leveranciers dan ook duurzaamheidscriteria opnemen.

Duurzaamheidsbeheer

Wij zijn van oordeel dat duurzaamheid een verantwoordelijkheid is van elke afdeling. Alle afdelingen leveren een bijdrage aan dit gemeenschappelijke doel, van product ontwikkeling, onderschrijving, claims en beleggingen tot human resources, risk, IT, facility management, enz.

Om ervoor te zorgen dat de verschillende initiatieven op elkaar zijn afgestemd, hebben we een degelijk duurzaamheidsbeheer ingevoerd. De Chief Sustainability Officer en de verantwoordelijke directeur voor onze duurzaamheidsafdeling zijn in 2021 aangesteld. Die verandering in onze organisatie toont aan hoe belangrijk we het vinden om bij te dragen aan een duurzamere wereld.

De functie van onze duurzaamheidsafdeling bestaat erin kennis te vergaren over externe ontwikkelingen en goede praktijken en die kennis intern beschikbaar te maken. Zo kan er een gemeenschappelijke duurzaamheidsstrategie en -benadering voor alle afdelingen worden geïmplementeerd. Voor elke afdeling is er een contactpersoon aangesteld die verantwoordelijk is voor het samenbrengen en afstemmen van eigen initiatieven, en voor de uitvoering van de duurzaamheidsinitiatieven die op het niveau van het bedrijf worden voorgesteld.

Ze komen op regelmatige basis samen in het Sustainability Committee, dat op zijn beurt rapporteert aan het directiecomité, dat de aanpak inzake duurzaamheid goedkeurt en toeziet op de uitvoering ervan.



De SDG's

De Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen of Sustainable Development Goals (SDG's) zijn in 2015 door de Verenigde Naties aangenomen als een wereldwijd actieplan om een einde te maken aan armoede, de planeet te beschermen en ervoor te zorgen dat tegen 2030 meer mensen vrede en welvaart kennen. In 2018 hebben we besloten om de SDG's van de VN te steunen. Op basis van een aantal kernfactoren hebben we beslist om ons actief in te zetten voor de volgende tien SDG's:



Verbintenissen, erkenningen, ratings

Op het niveau van AG



Wereldwijde provider van duurzaamheids-ratings voor bedrijven



Kader voor de verzekeringssector voor ESG-risico's en opportuniteiten



Belgisch label en kwaliteitsnorm voor duurzame en maatschappelijk verantwoorde financiële producten



Label voor CO2-neutraliteit dat wordt toegekend voor het verminderen en compenseren van broeikasgassen



Erkenning voor een uitstekend personeelsbeleid



Belgisch initiatief om gendergelijkheid in de financiële sector te verbeteren



Initiatief dat bedrijven met de hoogste CO2-uitstoot stimuleert om maatregelen te nemen



Kader om ESG-factoren in aanmerking te nemen bij investerings-beslissingen



Initiatief dat bedrijven aanspoort om klimaatgegevens te meten en te publiceren en zo maatregelen te nemen om milieuproblemen aan te pakken



Methode voor de beoordeling van duurzaamheid van infrastructuur en gebouwen



Belgisch initiatief om de ecologische en sociale voetafdruk van IT te verkleinen

Om zijn inzet voor duurzaamheid verder te versterken, heeft AG in 2021 de principes voor duurzaam verzekeren van het UNEP-FI ondertekend. Die principes vormen voor de verzekeringssector een wereldwijd kader om ecologische, sociale en bestuursgebonden risico's en opportuniteiten aan te pakken. Ruim 200 organisaties over de hele wereld hebben zich achter de principes geschaard, waaronder verzekeraars die samen goed zijn voor meer dan 25% van alle wereldwijde premies en 14 biljoen dollar aan beheerde activa.



Op het niveau van de Ageas Groep



Principes van duurzame ontwikkeling zoals mensenrechten, arbeidsrechten, milieu en corruptiebestrijding



Internationale onafhankelijke organisatie die normen uitvaardigt voor impactrapportering



Aanbevelingen voor een effectievere informatieverschaffing over klimaataspecten



AG als verzekeraar

AG als verzekeraar

Producten met een positieve impact

AG werd opgericht op 12 juni 1824. Toen heetten we nog “AG Life” [“AG Vie”], en hoewel we in de loop der jaren verschillende keren van naam zijn veranderd, is onze missie nog steeds dezelfde: supporter van jouw leven zijn, vandaag en morgen. Mensen verzekeren zich uit voorzorg, om zich te beschermen tegen de risico’s van het leven en om hun levensstandaard te verbeteren. Voor ons als verzekeraar zit het streven naar duurzaamheid verweven in ons DNA, en dat komt tot uiting in ons volledige assortiment van producten en diensten.



Klimaat- verandering en de overstromingen van juli 2021

2021 was voor veel Belgen die werden getroffen door natuurrampen een 'annus horribilis', met een tornado in Beauraing, overstromingen in Dinant en extreme regenval met de grootste overstroming in de geschiedenis van AG tot gevolg, voornamelijk in Wallonië maar ook in Vlaanderen.

Half juli werden onder meer Chaudfontaine en Pepinster getroffen door de verwoestende kracht van water. Er vielen 41 dodelijke slachtoffers en de schade aan infrastructuur, huizen en auto's was groot. We mobiliseerden onmiddellijk onze mensen om de slachtoffers bij te staan en voorschotten te betalen, we voerden het aantal experts op en wisten in de eerste weken 10% van de dossiers af te handelen. Maar dan nog bleek dat we ettelijke maanden nodig zouden hebben om een dergelijk aantal complexe en belangrijke schades te verwerken.

We schatten dat klanten van AG circa

490 miljoen
aan schade

hebben geleden, goed voor meer dan

20.000 dossiers

De wet legt limieten op voor de tussenkomst per natuurramp, maar het werd al snel duidelijk dat die limieten zouden worden overschreden, aangezien de geschatte schade tegen de 2 miljard euro liep. Mensen liepen het risico niet volledig voor hun geleden schade te worden vergoed en dus sloegen de verzekeringssector en de Waalse regering de handen in elkaar om tot een overeenkomst te komen. AG speelde bij die besprekingen een toonaangevende rol en toonde zijn capaciteiten op het vlak van gegevensbeheer. Door de markt en de regering data te leveren, kon de schade worden ingeschat en konden de afbraakwerken lokaal worden gecoördineerd. Na intensieve gesprekken bereikten de verzekeringssector en de Waalse regering een akkoord: verzekeringsmaatschappijen zouden hun tussenkomstlimiet verdubbelen en de Waalse regering een gratis lening van 1 miljard euro verstrekken om te garanderen dat de getroffen burgers volledig zouden worden betaald. Verder ijveren we voor een nieuw wettelijk kader, zodat alle schade die het gevolg is van natuurrampen eerlijk en volledig kan worden afgewikkeld.

”

De verwoestende overstromingen van juli hebben heel wat indruk gemaakt op ons. Elke dag na de ramp waren we ter plaatse om de slachtoffers te helpen met de gevolgen ervan. Pepinster was zwaar getroffen en in een bepaald deel van het dorp – Walrand – stond het water 3m20 hoog en moesten alle huizen vanwege ernstige stabiliteitsproblemen worden afgebroken. 41 huizen waren zwaar beschadigd, waarvan er tien waren verzekerd bij AG. Om het hele proces te versnellen en complexe procedures met de gemeente, andere verzekeraars, nutsbedrijven enz. te vermijden, hebben we onze verantwoordelijkheid genomen en namens alle betrokken partijen gezorgd voor de afbraak van alle huizen. Hoewel het gezien de situatie voor de slachtoffers natuurlijk een zeer traumatische ervaring was, was het de juiste beslissing om de complexe situatie te vereenvoudigen en om onze klanten en Pepinster zo snel mogelijk weer een nieuw toekomstperspectief te kunnen bieden.

Frédéric Dosseray

**Teamlead technische experts
Bankkanaal**



Quentin Wackers

**Teamlead technische experts
Makelaarskanaal**



Mobiliteit & woning

Van thuislaadpalen tot elektrische voertuigen: we willen de overgang naar duurzame mobiliteit versnellen via een totaalpakket voor elektrische voertuigen. Door het dringende karakter van de klimaatverandering schakelen veel mensen over naar milieuvriendelijkere vervoersmiddelen, zoals fietsen of elektrische steps en auto's. Daarom hebben we een waaier van specifieke waarborgen en diensten ontwikkeld voor wie een elektrisch voertuig koopt.

Thuislaadpalen verzekerd

Veel klanten zijn bezorgd over het risico op brand door een elektrisch voertuig dat thuis wordt opgeladen. Met het oog op een optimale bescherming hebben we de polissen van onze woning- en autoverzekeringen op die punten aangepast. Zo zijn thuislaadpalen en thuisbatterijen nu standaard gedekt in onze woningverzekeringpolis.



Bijstand met snelladers

We horen vaak van klanten dat ze bang zijn om onderweg zonder stroom te vallen. Daarom heeft **Touring**, de bijstandspartner van AG, zijn mobiele teams uitgerust met snelladers (boosters). Daarmee kan een lege accu in enkele minuten tijd worden opgeladen, zodat u snel weer de weg op kan en uw auto niet moet worden getakeld.

Openbare laadstations

Een pijnpunt voor veel Belgen is dat er maar weinig openbare laadstations zijn en dat ze bovendien moeilijktoegankelijk zijn. Het is geen geheim dat het openbare netwerk in België nog fors moet worden uitgebreid. Minder bekend is dat er bij de meeste van deze laadstations niet met een bankkaart kan worden betaald, en dat elk laadstation de prijs per kWh vrij mag bepalen. De **Mobiflow**-app en -laadpas, ontwikkeld door **Optimile**, een bedrijf dat gespecialiseerd is in mobiliteitssoftware en waarin AG een aandeel heeft, biedt een antwoord op deze uitdagingen. Deze universele laadkaart, zonder abonnementskosten, is gekoppeld aan een betaal- of kredietkaart en biedt toegang tot bijna 95% van alle openbare laadpunten in België en tot 135.000 laadstations in heel Europa.

De app geeft ook aan welke laadstations er in de buurt zijn, hoeveel een laadbeurt kost en hoelang ze duurt. Dat maakt van Mobiflow een van de eerste apps in België die transparante prijzen voor laadstations introduceert.

Thuislaadstations

Door de toenemende populariteit van elektrische voertuigen overwegen steeds meer klanten om thuis een laadstation te installeren. Dat is een veiligere en snellere laadoplossing. Bovendien is het gebruik van een thuislaadstation voordeliger dan een openbaar laadstation, en geeft de regering subsidies voor de installatie ervan. Maar er zijn nog te veel klanten die zich vragen stellen of zorgen maken. Welk type laadstation is voor mij het meest geschikt? En kan ik het thuis installeren? Moet mijn stroomvoorziening worden aangepast? Wat zal het kosten? En waar vind ik een betrouwbare installateur? Daar heeft **SoSimply** een antwoord op: deze dochteronderneming van AG heeft een uitgebreid netwerk van professionals en biedt een kwalitatieve analyse en installatie tegen een eerlijke prijs.

Minder autorijden

Om bestuurders van niet-elektrische voertuigen aan te moedigen om de auto wat vaker thuis te laten, hebben we de 'Kilometerbonusformule' geïntroduceerd, die bestuurders korting geeft op premies als ze minder autorijden. In 2021 koos bijna de helft van onze klanten voor de optie met een beperkt aantal kilometers bij de registratie van een nieuw voertuig.



Zachte mobiliteit

Steeds meer Belgen nemen de fiets, niet alleen voor hun plezier, maar ook om naar het werk te rijden. En die trend is tijdens de coronapandemie opvallend gestegen. Om daarop in te spelen en te kunnen voldoen aan de behoeften van fietsers, bieden we een gespecialiseerd fietsproduct aan. De formule dekt ook andere 'zachte' vervoersmiddelen, zoals elektrische steps en monowheels. In 2021 hebben we die bescherming aangevuld met een optionele dekking wanneer de bestuurder door een ongeval lichamelijke letsels oploopt.

Woningverzekeringen

We verwezen al naar de dekking van laadstations die nu zonder extra premie in onze woningverzekeringsspolis is opgenomen, maar AG gaat via zijn woningverzekering nog een stapje verder in zijn bijdrage aan een duurzamere wereld. We dekken bijvoorbeeld ook zonnepanelen zonder extra premie of de kosten voor bodemverontreiniging als gevolg van een lekkende stookolietank. Ook kan de woning in geval van schade worden gerepareerd volgens de recentste energienormen.

DrySolutions en RespoRepair

Via onze dochterondernemingen **DrySolutions**, gespecialiseerd in het opsporen van lekken, en **RespoRepair**, dat beschadigde raamlijsten zo mogelijk repareert in plaats van vervangt, proberen we verantwoordelijk te handelen op een manier die ten goede komt aan de klant, aan AG en aan het milieu.



Gezondheid en ongevallen

Omdat de pandemie ook in 2021 bleef duren, is gezondheid nog steeds een belangrijk actueel thema. En met gezondheid bedoelen we ook preventie. We bieden effectieve oplossingen aan op het vlak van gezondheidsverzekering en preventie.

Iedereen wordt ooit wel eens opgenomen in het ziekenhuis. Onze klanten hebben dan geen financiële zorgen, maar kunnen zich volledig concentreren op hun genezing, want wij bieden een uitgebreide bescherming vóór, tijdens en na een ziekenhuisopname bij een ernstige ziekte.

Langdurige ziekte

AG biedt zijn professionele klanten met een dekking Gewaarborgd Inkomen al enkele jaren het re-integratieprogramma **Return to Work** aan, dat al heel goede resultaten heeft opgeleverd. Het doel van dit programma, dat in 2017 werd geïntroduceerd, bestaat erin medewerkers met een stressgerelateerde aandoening te helpen om het werk in goede gezondheid te hervatten.

Na 4 jaar zijn er ruim

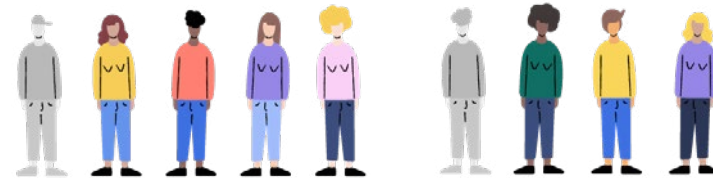
3.000 programma's

van start gegaan, en elk jaar verdubbelen de cijfers.



Bovendien bleek 70% van de afgewerkte programma's een succes. Dat betekent dat werknemers die lang niet konden werken door een stressgerelateerde aandoening, al na 6 tot 8 maanden opnieuw aan de slag gingen.

Health Partner



1 op 5 werknemers in België voelt zich niet goed op het werk.

1 op 4 denkt dat er een grote kans is dat hij of zij in de komende drie jaar langer dan een maand arbeidsongeschikt zal zijn door stress.

Health Partner biedt allesomvattende en praktische programma's rond welzijn aan, op maat van bedrijven en hun werknemers. Het omvat een 360°-welzijnsaudit en de opstelling, uitvoering en communicatie van een welzijnsstrategie en -actieplan. Het pakket wordt geleverd via My Health Partner, een digitale oplossing met wetenschappelijk onderbouwde programma's die samen met deskundigen in hun vakgebied zijn ontwikkeld, waaronder fysiek welzijn, mentale veerkracht en stressmanagement. Meer dan 20.000 werknemers hebben de voordelen van de diensten van Health Partner al ondervonden. In 2021 heeft Health Partner een nieuwe formule geïntroduceerd die precies aansluit bij de nieuwe hybride manier van werken.

Ongevallen op het werk

In het kader van ons aanbod van arbeidsongevallenproducten voor bedrijven, speelt het departement Safety Consultants een grote rol op het vlak van preventie. De gespecialiseerde veiligheidsadviseurs geven advies, steun en opleidingen om ongevallen op het werk te voorkomen. Omdat er steeds meer werknemers met de [elektrische] fiets pendelen, stijgt het aantal fietsongevallen exponentieel. Op basis van een uitgebreid onderzoek over dit soort ongevallen heeft het departement Safety Consultants een specifiek opleidingsaanbod ontwikkeld om werknemers op weg te helpen. Zo kunnen onze klanten de overstap maken naar duurzamere manieren van pendelen.



Ongevallen thuis

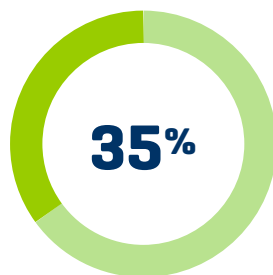
Wanneer mensen worden gevraagd naar de financiële gevolgen van een ongeval, dan denken ze in de eerste plaats aan dokters- en ziekenhuisrekeningen. Waar ze vaak niet aan denken, is dat iemand na een ongeval gedurende langere tijd niet meer kan werken (of misschien zelfs nooit meer). De langetermijngevolgen van invaliditeit voor de financiële toestand van een gezin kunnen aanzienlijk zijn, zelfs nadat de gezondheidsverzekering of een andere verzekering tussenbeide is gekomen. Ook is een op drie Belgen ervan overtuigd dat de familiale verzekering tussenbeide komt bij een ongeval in de privésfeer. Echter dekt die verzekering alleen de schade aan anderen, en niet die aan uzelf of uw gezin. Om de financiële langetermijngevolgen van een ernstig ongeval te dekken, hebben we in 2021 onze nieuwe ongevallenverzekering geïntroduceerd.

Ongeacht de omstandigheden van het ongeval – thuis, op weg naar de yogales, tijdens een weekend aan zee of in de fitnessclub – onze ongevallenverzekering biedt financiële bescherming en dus gemoedsrust.

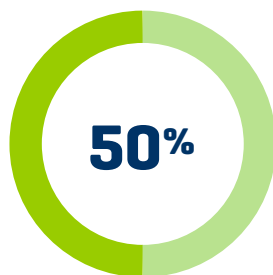
Sparen en beleggen

We hanteren voor al onze spaar- en beleggingsproducten een kader voor verantwoord beleggen. Die benadering hanteren we voor al onze beleggingen en is gebaseerd op drie pijlers: de uitsluiting van controversiële activiteiten, de integratie van ecologische, sociale en governancefactoren [ESG] in beleggingsbeslissingen, en een gericht stembeleid en actief aandeelhouderschap in onze investeringen. Zie 'AG als investeerder' voor meer informatie.

Sinds 2007 zorgen we voor een continue uitbreiding in ons aanbod van spaar- en beleggingsproducten die bijdragen aan een duurzamere wereld. De meeste zijn gecertificeerd met het Towards Sustainability-kwaliteitslabel. Die norm, ontwikkeld door de Belgische financiële sector, bepaalt verschillende minimumvereisten waaraan duurzame financiële producten moeten voldoen. Financiële producten die voldoen aan deze minimumvereisten - na analyse door een onafhankelijke externe organisatie - krijgen het duurzaamheidslabel.



van de spaar- en beleggingspremies met label



van de beleggingspremies met label

We bieden ook verschillende themafondsen aan die beleggen in bedrijven die actief zijn in sectoren die de impact van de klimaatverandering trachten te beperken, zoals waterzuivering, alternatieve energie enz. Zo kunnen klanten niet alleen profiteren van een goed rendement, maar ook de ontwikkeling van die duurzame bedrijven en sectoren steunen.

Uppie



Bij AG vinden we dat spaar- en beleggingsproducten voor iedereen toegankelijk moeten zijn. Via distributiepartner Keytrade Bank lanceerde AG in 2021 het onlineplatform Uppie, een volledig digitale spaar- en beleggingsoplossing. Klanten moeten enkele vragen beantwoorden om te achterhalen welk product het beste bij hen past. Uppie gebruikt duidelijke en eenvoudige taal en is gebaseerd op de jarenlange expertise van AG in fondsenbeheer. Het is een oplossing voor iedereen: sparen en beleggen is al mogelijk vanaf 10 euro.

Yongo



Alle onderwijsexperts zijn het erover eens: het is belangrijk om kinderen al op jonge leeftijd met geld te leren omgaan, om bewustzijn te creëren en om ouders te helpen anticiperen op de financiële toekomst van hun kinderen. Yongo, een spaar- en beleggingsplatform, brengt ouders, kinderen en familieleden bij elkaar en leert ze samen op een bewuste en verantwoordelijke manier om te gaan met geld. Via financial-education.be kunnen ouders de kennis van hun kinderen testen via een quiz op maat van de leeftijd van het kind. Op basis van de resultaten krijgen ze dan tips en tricks van andere ouders en experts om hun kinderen te helpen leren.

Pensioen

De vergrijzing en de veranderende verhouding tussen actieve en inactieve mensen zetten de wettelijke pensioenen meer en meer onder druk. Het wordt stilaan duidelijk dat we een brede en sterke tweede pensioenpijler (aanvullend pensioen) nodig hebben. Als marktleider in groepsverzekeringen spelen wij op dit vlak een toonaangevende rol. Net zoals voor de spaar- en beleggingsproducten past AG voor al zijn pensioenproducten een kader voor verantwoord beleggen toe.

1 op 3

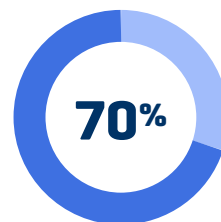
Belgen heeft een pensioenplan bij AG

1 op 2

grote Belgische bedrijven is klant bij AG

1 miljoen verzekerde

klanten kunnen via My Global Benefits informatie over hun aanvullend pensioen raadplegen.



van de aangeslotenen die vorig jaar werden uitgenodigd, hebben de uitbetaling van hun aanvullend pensioen aangevraagd via dit platform.

Klanten waren tevreden en gaven een score van 8,7/10.





AG als investeerder

AG als investeerder



Investeren in de transitie naar een duurzamere economie

Onze investeringen zijn een bijzonder krachtige hefboom om de bedrijven waarin we investeren bewust te maken en hun activiteiten in een duurzamere richting sturen. Door infrastructuurprojecten, hernieuwbare energie- en waterzuiveringsinstallaties en sociale woningbouw te financieren, kunnen verzekeraars bovendien projecten met een sociale en ecologische waarde rechtstreeks ondersteunen.

MET MEER DAN 82 MILJARD EURO ACTIVA ONDER BEHEER, INCLUSIEF UNIT-LINKED FONDSEN, IS AG EEN VAN DE GROOTSTE INSTITUTIONELE INVESTEERDERS VAN BELGIË.

Als defensieve langetermijninvesteerder zijn we ervan overtuigd dat ecologische, sociale en governancefactoren (ESG-factoren) sterk bepalend zijn voor de prestaties, zowel wat betreft het rendement als het risico. We steunen de ontwikkeling van een inclusieve en duurzame economie om een stabiel langetermijnrendement voor de verschillende stakeholders te genereren, om de risico's te beperken en te spreiden, en om de overgang naar een duurzamere wereld en economie te bevorderen.

Visie op ons investeringsbeleid

We hanteren een langetermijnvisie die uitgaat van voorzichtigheid, verantwoordelijkheid en duurzaamheid, op basis van drie principes:



We sluiten controversiële activiteiten uit:

- Investerings in controversiële wapens, financiële embargo's, belastingparadijzen, de wapenindustrie, tabak, gokspelen, steenkool, niet-conventionele ontginning van olie en gas en voedingsmiddelenderivaten worden uitgesloten.

We integreren ecologische, sociale en governancefactoren (ESG) in onze beleggingsbeslissingen:

- Portefeuillebeheerders nemen bij alle investeringsbeslissingen relevante ESG-factoren in aanmerking, zoals de gevolgen voor het klimaat, de naleving van de regelgeving, arbeidsrelaties, mensenrechten, diversiteitsprogramma's, deugdelijk bestuur en banden met de gemeenschap.
- We geven voorrang aan bedrijven met de laagste ESG-risicoring en beleggen niet in zeer controversiële bedrijven.

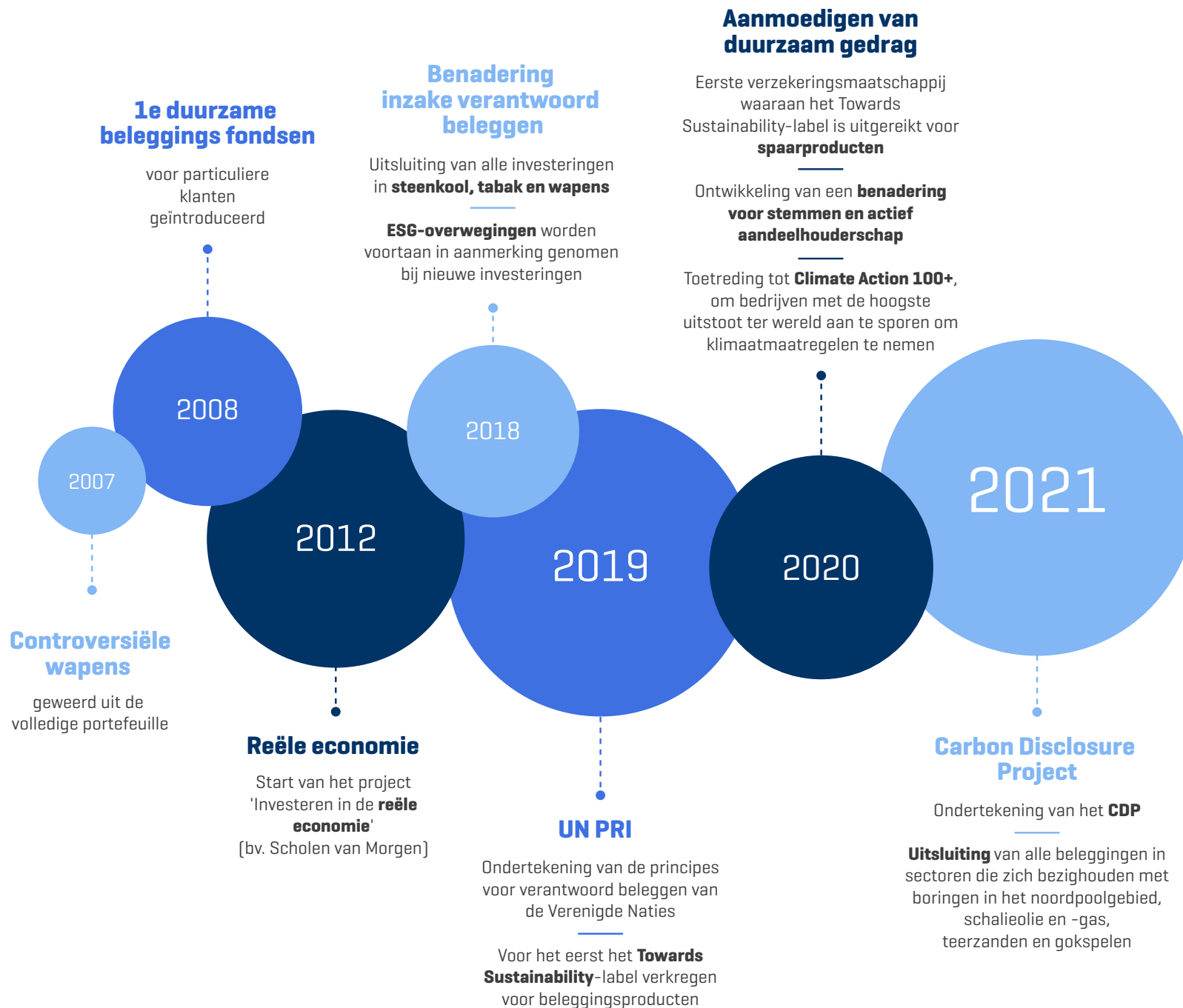
We gaan actief in dialoog met bedrijven en stemmen op aandeelhoudersvergaderingen om hen te steunen op hun duurzaamheidstraject:

- We zijn er vast van overtuigd dat we via ons stembeleid en onze actieve dialoog met bedrijven, in combinatie met uitsluitingen en de integratie van ESG-factoren, de negatieve effecten van onze beleggingen op het milieu en de maatschappij kunnen beperken. Zo kunnen we ook de duurzaamheidsrisico's van onze portefeuilles verminderen.
- Als verantwoordelijke belegger oefenen we ons stemrecht uit volgens de principes van ons stembeleid, en gaan we met een aantal geselecteerde ondernemingen in gesprek over hun ESG-praktijken.



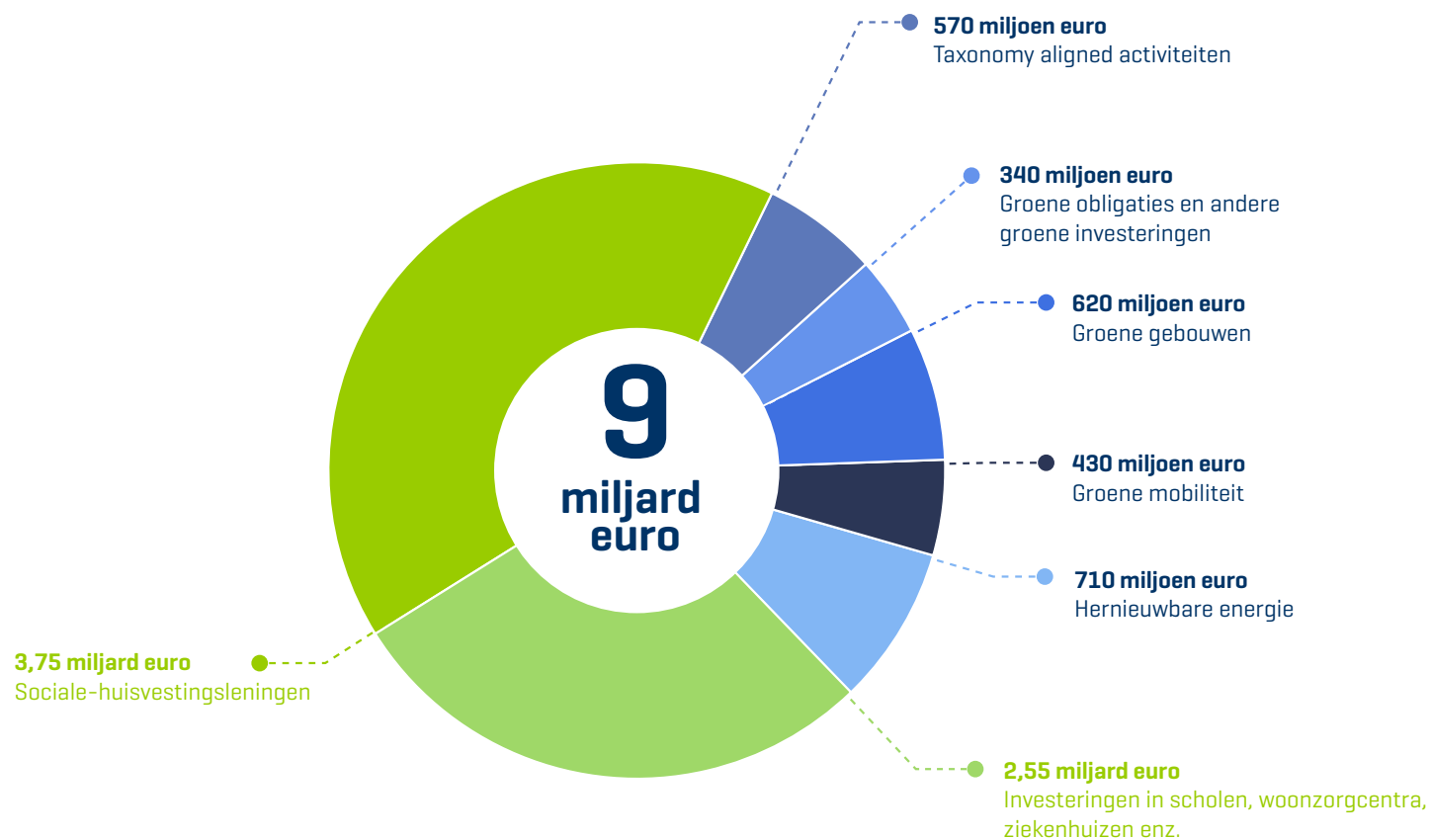
Track- record

AG heeft een uitgebreid trackrecord wat betreft duurzaam en verantwoord beleggen



Onze cijfers

Eind 2021 hebben we 9 miljard euro geïnvesteerd in activa die bijdragen aan een duurzamere wereld.



Recente voorbeelden

Belgische herstelfondsen

In 2020 en 2021 had de coronapandemie een diepgaande negatieve impact op ons leven en onze economie. We zijn er trots op een van de eerste beleggers in de verschillende Belgische herstelfondsen te zijn. Het betreft onder meer het federale Belgian Recovery Fund, het Vlaamse Welvaartfonds, het Waalse Amerigo-fonds en het Brusselse Boosting Brussels-fonds. Over het algemeen heeft elk fonds de ambitie om bedrijven mee door de crisis te loodsen en een bijdrage te leveren aan de overschakeling naar een duurzamere economie. In totaal hebben we 60 miljoen euro toegezegd.

”

Met het Belgian Recovery Fund (BRF), dat met de steun van AG is opgericht, hebben we ruim 200 miljoen euro bij elkaar gebracht om de Belgische economie na de coronacrisis weer aan te zwengelen. Het is onze bedoeling om bedrijven te steunen die voor de pandemie gezond waren, maar die door de coronacrisis zijn getroffen. Ze moeten over een haalbaar ondernemingsplan beschikken dat bijdraagt aan de transformatie van de Belgische economie. Rombit is de eerste concrete belegging van het Belgian Recovery Fund. Het is een softwarebedrijf dat verschillende use cases voor veiligheid, efficiëntie en beveiliging in industriële omgevingen behandelt. Deze technologieën verbeteren het welzijn en de veiligheid van arbeiders en zorgen ervoor dat de machines en uitrusting efficiënter kunnen worden gebruikt. Dankzij de belegging van het BRF zal Rombit na een moeilijke coronaperiode weer sneller kunnen groeien. Dit is het eerste bedrijf in een reeks van 20 tot 30 ondernemingen die we de komende jaren willen steunen.

Koen Van Loo
CEO SFPI-FPIM



Duurzame infrastructuur

Sinds 2012 investeert AG actief in infrastructuurprojecten in verschillende sectoren, zoals energie, logistiek, duurzame mobiliteit en digitalisering.

VANDAAG HEEFT AG HIERIN AL MEER DAN 3 MILJARD EURO GEÏNVESTEERD.

De Europese autoriteiten introduceerden eind 2019 de Europese Green Deal, met de ambitie om de netto-uitstoot van broeikasgassen tegen 2050 terug te dringen tot nul, en om de stijging van de temperatuur te beperken tot minder dan 2°C tegenover de pre-industriële niveaus. Deze ambitie kan niet worden verwezenlijkt zonder de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen. In 2021 investeerde AG 170 miljoen euro in nieuwe infrastructuurprojecten voor hernieuwbare energie. Dit brengt de uitstaande investeringen in hernieuwbare energie op meer dan 500 miljoen euro. Nieuwe investeringen in hernieuwbare energie in 2021 omvatten onder meer zonneparken in Spanje, een Europese portefeuille van onshore windparken en windmolens in Portugal en een zonne-energiecentrale in Spanje.

Sociale investeringen

In 2021 investeerden we in de ontwikkeling van een duurzame samenleving via sociale huisvesting en ziekenhuisinfrastructuur. Als langetermijnbelegger bevinden we ons in een goede positie om bedrijven die actief zijn in de sociale-huisvestingssector financiering te bieden tegen aantrekkelijke tarieven.

Bijdrage aan de Belgische economie

Als verzekeraar die sterk verankerd is in de Belgische samenleving, investeren we een groot deel van onze middelen in Belgische activa, wat betekent dat onze bijdrage aan de Belgische economie niet mag worden onderschat. Eind 2021 was er 22 miljard euro belegd in Belgische staatsobligaties. Met deze belegging hebben we de Belgische overheid aanzienlijke middelen ter beschikking gesteld om haar maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen. In totaal heeft AG voor 31 miljard euro investeringen in de Belgische economie.



Sociale huisvesting



Ziekenhuizen

Activiteiten van AG Real Estate

AG Real Estate, de belangrijkste private vastgoedinvesteerder in België en een 100%-dochteronderneming van AG, levert aanzienlijke inspanningen om zijn activa en activiteiten te verbeteren zodat ze voldoen aan de strengste milieunormen.

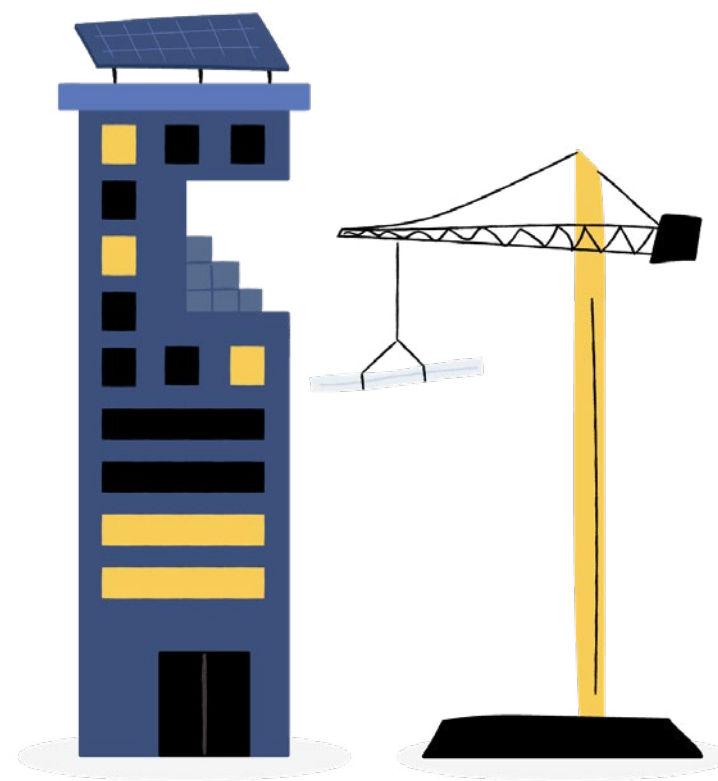
- Om de ecologische voetafdruk van zijn gebouwen te verbeteren, houdt AG Real Estate zijn verbruik van elektriciteit, gas en water en zijn CO₂-uitstoot nauwlettend in de gaten. Eind 2021 deed de vastgoedinvesteerder dit voor bijna 40% van de beheerde gebouwen, waardoor het waterverbruik en de CO₂-uitstoot met bijna 30% kon worden teruggedrongen.
- Om de overschakeling naar groene energie te ondersteunen, installeerde AG Real Estate in 2021 het grootste zonnepanelendak op een logistiek gebouw, bij het 92.000 m² grote HAVLOG-platform in het Franse Le Havre. Voorts worden er in verschillende projecten nieuwe stedelijke behoeften beantwoord, zoals in het Brusselse Delta-project, een nieuw stadsdistrict waar AG Real Estate betrokken was bij de bouw van een rusthuis en hotel.
- Verder droeg AG Real Estate in de voorbije jaren bij aan de bouw van 182 schoolprojecten in Vlaanderen, waaronder acht passieve projecten, met een totale oppervlakte van 710.000 m² en ruimte voor wel 133.000 leerlingen.

De activiteiten van Interparking

Interparking, een exploitant van openbare parkeergarages waarin AG een belang heeft, beschouwt het als een onderdeel van zijn missie om een positieve impact teweeg te brengen op de maatschappij en het milieu. Interparking is ervan overtuigd dat vooral veelzijdigheid de sleutel is voor een succesvolle groene en efficiënte mobiliteit.

Samen met Ziegler Logistics introduceerde de exploitant in september 2021 Cargo Bikes, een initiatief om de logistiek in de binnenstad slimmer en duurzamer te maken. Deze thuisbezorgingsdienst combineert drie innovatieve elementen om grote pakketten in het centrum van Brussel te leveren zonder CO₂-uitstoot: een elektrische shuttle verbindt de belangrijkste hub met een microhub in het centrum. Van daaruit vertrekken de bakfietsen naar hun eindbestemming. Deze dienst is niet alleen groener, maar ook efficiënter. Een Cargo Bike doet tot 50 stops per dag, terwijl een conventionele distributievrachtwagen gemiddeld slechts 25 keer stopt.

Interparking installeert ook laadterminals voor elektrische voertuigen in zijn parkeergarages. In 2021 steeg het aantal parkeerplaatsen voor elektrische voertuigen van 1.000 tot bijna 1.600. Dit zijn slechts twee voorbeelden van de initiatieven van Interparking om zijn ecologische voetafdruk te verkleinen.





AG als werkgever

AG als werkgever

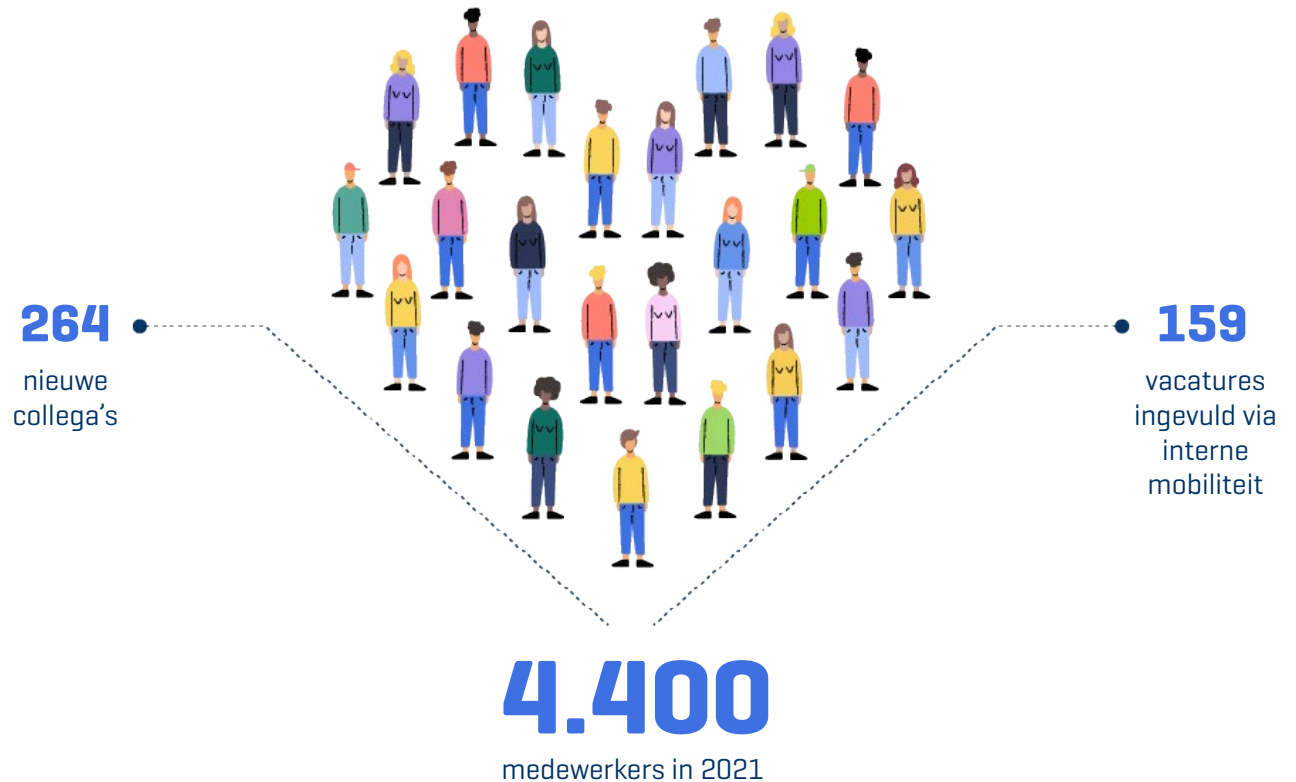
Een geweldige en inclusieve plek om te groeien

Bij dienstverlenende bedrijven tellen vooral de mensen en de menselijke contacten. Onze medewerkers zijn het gezicht van ons bedrijf, en hun inzet en enthousiasme bepalen de kwaliteit van onze dienstverlening. Precies daarom komen mensen bij ons op de eerste plaats. Wat onderscheidt ons van andere bedrijven? Onze unieke bedrijfscultuur! #WeAreAG is meer dan een slogan; het is een mindset.

AG wil een aantrekkelijke werkgever zijn die sterk inzet op de ontwikkeling van zijn medewerkers, hun welzijn en een goede balans tussen werk en privé. We willen een uitstekende en betrokken werknemerservaring bieden in een fijne omgeving waar werknemers kunnen groeien.

Top Employer

Dat dit geen loze belofte is, blijkt uit het feit dat AG zich in 2021 voor het tiende jaar op rij Top Employer mocht noemen, met de beste score ooit. Randstad Employer Brand Research nomineerde AG [uit 182 bedrijven] bovendien als aantrekkelijkste werkgever voor thuiswerk en werk-privébalans.



Digitale onboarding

Omdat we willen dat al deze collega's zich welkom voelen, hebben we ons onboardingtraject herzien. Zo hebben we voor nieuwe medewerkers een startersgroep opgericht en besteden we gerichte aandacht aan de ervaringen en de momenten die echt belangrijk zijn. In 2021 introduceerden we een Welcome Game, een spel dat medewerkers volledig online kunnen spelen.

Om hun integratie in een coronaveilige omgeving te vergemakkelijken, werkten we verder aan een digitale on-boardingapp die nieuwe medewerkers al vóór hun indiensttreding kunnen gebruiken. De app is beschikbaar op alle soorten toestellen en biedt nuttige informatie om ervoor te zorgen dat nieuwe medewerkers zich zo snel mogelijk thuis voelen.

Tevredenheid van werknemers

We meten jaarlijks de tevredenheid van onze medewerkers via de Employee NPS. Die score geeft aan in welke mate medewerkers onze organisatie zouden aanbevelen om er te werken. In 2021 had AG een Employee NPS van 66, terwijl de referentiemaatstaf voor bedrijven met een topscore 58 is.

”

Dankzij de Welcome Game kan ik op speelse wijze kennismaken met AG, zijn waarden en zijn geschiedenis. Hoewel het spel 100% digitaal is, kan ik toch contact leggen met collega's en alles over AG te weten komen. Voor een van de opdrachten moesten we bijvoorbeeld alle logo's van AG in de loop van zijn lange geschiedenis chronologisch ordenen. We moesten best veel met elkaar overleggen en het was echt een leuk spel. Na afloop had ik meteen het gevoel bij de AG-familie te horen.

Isabelle Lepez
Digital Marketeer



Nieuwe manieren van werken

Thuiswerken



In **2013** introduceerden we thuiswerk.

**IN 2021 VERANDERDE ONS
BELEID NAAR 2-TEAMDAGEN OP
KANTOOR, STEEDS IN LIJN MET
DE OP DAT MOMENT GELDENDE
CORONAMAATREGELEN.**

Vandaag kan meer dan **90%** van onze medewerkers van thuis uit werken, en inmiddels maakt thuiswerk integraal deel uit van onze manier van werken.

Beter samenwerken



De juiste tools aanbieden om het werk te kunnen doen is één ding, maar er gaat niets boven synergie. Thuiswerk en kantoorwerk hebben allebei hun voordelen. Via het Working Smarter Together-project willen we het beste van beide werelden combineren. Zo hebben we onze vergaderzalen uitgerust met nieuwe technologieën om hybride vergaderingen optimaal te kunnen organiseren.

Verbinding met elkaar is een fundamenteel onderdeel van ons DNA. In deze tijd waarin mensen steeds vaker op afstand samenwerken, is Connect AG, ons interne sociale netwerk, het hulpmiddel bij uitstek waardoor medewerkers met elkaar en met het bedrijf contact kunnen houden.

Welzijn

The Vibe

Een gezonde geest en een gezond lichaam zijn essentieel voor het welzijn van onze medewerkers. Dat is het doel van The Vibe, een programma voor stresspreventie dat ook sportuitdagingen biedt. Het welzijnsprogramma van AG helpt onze medewerkers om zich goed te voelen, op het werk en daarbuiten.



Meer dan 3.500 collega's nemen deel.



1,8 miljoen km fietsen, hardlopen of wandelen voor het goede doel.

Employee Assistance Program

Medewerkers met een positieve ingesteldheid die zich gesteund voelen, zijn vaak beter in hun werk dan medewerkers bij wie dat niet het geval is. Het Employee Assistance Program is er voor alle medewerkers (en hun gezin) en biedt een aantal gratis diensten die vooral focussen op welzijn: sociaal-psychologische bijstand, coaching, financieel of juridisch advies en steun na traumatische gebeurtenissen. Afhankelijk van de aard van de dienstverlening wordt het advies gegeven door experts zoals psychologen, juristen, coaches of psychotherapeuten. Het EAP is vertrouwelijk, anoniem en altijd toegankelijk: een permanent beschikbare telefonische helpdesk analyseert het probleem en verwijst de beller door naar de juiste dienst. In 2021 namen 266 medewerkers [circa 6% van AG's voltallige personeelsbestand] contact op met het EAP.

Welcome Back-programma

AG biedt zijn medewerkers ook een Welcome Back-programma wanneer ze na een langdurige ziekte weer aan het werk gaan. Dit programma biedt oplossingen op maat (bv. voltijds of deeltijds, dezelfde of een andere functie binnen de organisatie) om de terugkeer naar het werk te vergemakkelijken.

Apart maar samen tijdens de pandemie

Omdat medewerkers door de pandemie lange periodes van thuis uit werkten, organiseerden we verschillende initiatieven om het contact tussen medewerkers in stand te houden. In het begin van 2021 moedigden we medewerkers bijvoorbeeld aan om een AG-vlag door te geven aan een collega, met de bedoeling om bij elkaar te komen en bijvoorbeeld samen te wandelen. In totaal hebben 200 vlaggen het hele land doorkruist. Toen de coronamaatregelen gedeeltelijk werden opgeheven en de collega's halverwege 2021 weer naar kantoor kwamen, brachten ze alle vlaggen weer mee, en met elke vlag een verhaal. De vlaggen werden in de inkomhal van AG tentoongespreid als symbool voor de terugkeer naar kantoor. Voor medewerkers die extra of persoonlijke steun konden gebruiken, organiseerden we Take Care Calls om contact te houden en lanceerden we een coronamailbox waar ze hun vragen konden stellen. Er werden ook 'How are you?'-enquêtes verstuurd om te peilen naar het welzijn van onze medewerkers.



Groene mobiliteit

Woon-werkverkeer met een auto die rijdt op fossiele brandstof heeft een aanzienlijke impact op onze ecologische voetafdruk. AG streeft dan ook naar 100% elektrische voertuigen tegen 2026. Vandaag bieden we onze 4.400 medewerkers een ruime waaier van flexibele en duurzame opties om naar het werk te komen. Onze medewerkers reizen volledig gratis met het openbaar vervoer. Voor wie over een bedrijfswagen beschikt, heeft AG zijn mobiliteitsbeleid aangepast, waarbij auto's die op fossiele brandstof rijden geleidelijk worden vervangen door hybride en elektrische modellen.



60% VAN ONZE MEDEWERKERS
GEBRUIKT ZACHTE
MOBILITEITSOPTIES OM NAAR
KANTOOR TE KOMEN.

Opleidings- mogelijkheden voor het personeel

We werven medewerkers niet aan voor één job, maar voor een hele carrière. We willen een langetermijnrelatie aangaan en medewerkers de mogelijkheid bieden om zich binnen de organisatie te ontplooiën en te groeien. Daarom hebben we een uitgebreide catalogus met opleidingsprogramma's ontwikkeld, waarin zowel hard als soft skills aan bod komen. Die opleidingen zijn een integraal onderdeel van het loopbaantraject van elke medewerker, inclusief regelmatig feedback en evaluatiegesprekken.

In 2021 legden we de laatste steen van een splinternieuwe AG Campus in het hartje van Brussel. De AG Campus opent zijn deuren in 2022 en wordt een dynamische ontmoetingsplaats voor coaching, uitwisseling van ideeën en nieuwe projecten. Met deze campus kijkt AG resoluut naar de toekomst, door een totaal nieuwe werkervaring aan te bieden die hoge eisen voor bedrijfscultuur, architectuur, ecologische voetafdruk en circulaire economie combineert.



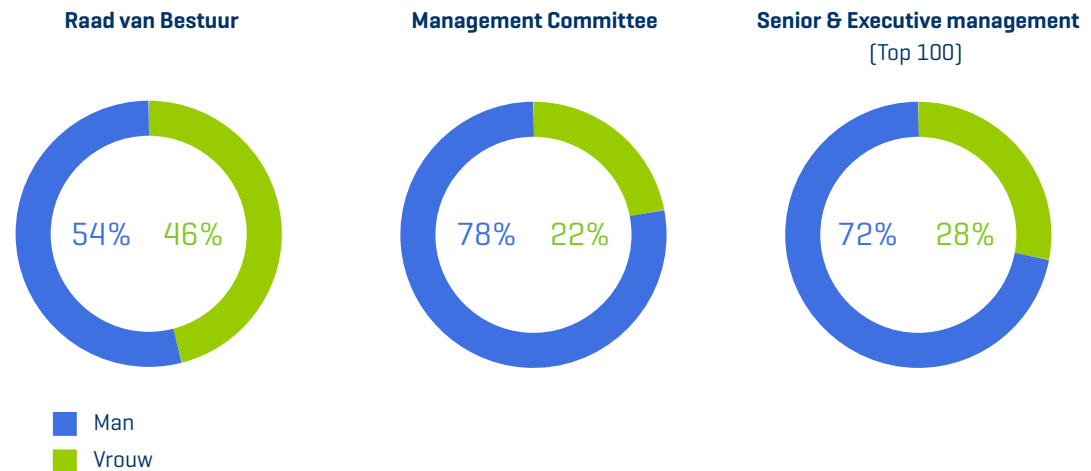
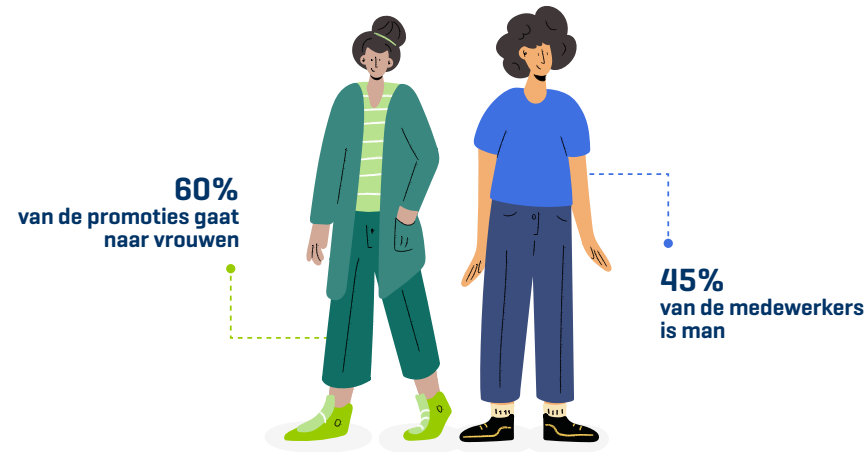
Diversiteit & inclusie

We streven naar meer diversiteit in ons personeelsbestand. Een diverser team is een creatiever team, en we willen dat iedereen voelt dat hij/zij welkom is, dat er naar hem/haar geluisterd wordt en dat hij/zij erbij hoort. We zijn er vast van overtuigd dat ons personeel een afspiegeling moet zijn van onze samenleving.

Via ons aanwervingsbeleid willen we een inclusieve cultuur tot stand brengen, met diversiteit in mensen en meningen, en met al onze medewerkers één hechte groep vormen. Om onbewuste vooroordelen ten aanzien van gender, seksuele geaardheid, ras, etnische afkomst of religieuze overtuigingen te voorkomen, worden er opleidingen georganiseerd voor iedereen die personeel aanwerft.

Genderdiversiteit

We zijn van mening dat een goed evenwicht tussen mannen en vrouwen van het grootste belang is op alle niveaus van het bedrijf, en we blijven hiernaar streven. Het gemiddelde percentage van vrouwelijke medewerkers in alle AG-kantoren is stabiel op 55%. Voor kandidaat-opvolgers is er een gelijke spreiding qua gender en we blijven ook binnen het hogere management streven naar een gelijkmatigere vertegenwoordiging



AG staat sinds 2019 achter het Women in Finance-charter, een initiatief binnen de financiële sector dat ijvert voor meer genderdiversiteit in bedrijven. Via zijn interne netwerk kunnen vrouwen informeel ervaringen en kennis delen.

IN 2021 KREEG HEIDI DELOBELLE, ONZE CEO, EEN SPECIALE ERKENNING VAN DE GENEVA ASSOCIATION, DE TOONAANGEVENDE INTERNATIONALE DENKTANK VOOR DE VERZEKERINGSSECTOR.

Elk jaar zetten zij topvrouwen uit de verzekeringssector in de bloemetjes die een positieve bijdrage hebben geleverd aan de samenleving. Heidi werd gehuldigd voor haar passie om het welzijn en de ontwikkeling van medewerkers te ondersteunen, waaronder het begeleiden van andere vrouwen, en het bevorderen van zinvolle bijdragen vanuit de verzekeringssector aan maatschappelijke kwesties.



Leeftijdsversiteit

Meer dan 58% van onze medewerkers heeft meer dan 10 jaar ervaring, de gemiddelde leeftijd is 42 jaar.

We ontwikkelden een Experienced Talent-programma om onze medewerkers te helpen en ze aan te moedigen om betrokken te blijven in het bedrijf en een goede werk-privébalans te onderhouden.





**Als verantwoorde
onderneming**

AG als verantwoorde onderneming

Zakendoen met integriteit en respect voor milieu en maatschappij

Als verzekeraar hebben we verbintenissen op lange termijn tegenover onze klanten. Zakendoen met integriteit en respect voor milieu en maatschappij is voor ons cruciaal. Voor ons is het de enige optie als we veerkrachtig willen blijven.

Verantwoord bestuur

Integriteit is het belangrijkste uitgangspunt voor de mensenrechtenprincipes, de expliciete afwijzing van enige vorm van discriminatie, de strijd tegen corruptie en fraude, de verplichting om uitsluitend met vertrouwde en betrouwbare externe partijen overeenkomsten te sluiten en de onvoorwaardelijke inzet voor nultolerantie ten opzichte van onwettige en onaanvaardbare praktijken.

Dit wordt gewaarborgd via ons consequente beleidskader, dat we omzetten in een reeks vereisten en normen, maar ook in verschillende beleidslijnen voor specifieke thema's die onder de verantwoordelijkheid van de relevante afdelingen vallen en door hen worden beheerd, zoals Risk, Human Resources, Actuarial Function en Internal Audit. Het globale kader wordt continu bewaakt aan de hand van een goed gestructureerd bestuur en duidelijk gedefinieerde taken.

De gedragscode van AG wil de reputatie van de onderneming als betrouwbare partner verzekeren en wil garanderen dat ze dag na dag trouw blijft aan haar essentiële waarden ten aanzien van al haar stakeholders. Zo kunnen we de maatschappelijke rol spelen die voor ons is weggelegd. Er worden regelmatig opleidingssessies georganiseerd om ervoor te zorgen dat deze principes goed gekend zijn binnen de onderneming.

Risico- management

Als een actieve speler op de Belgische markt van levens- en niet-levensverzekeringen zijn we blootgesteld aan verschillende risico's – zowel interne als externe en zowel bestaande als nieuwe – die een invloed kunnen hebben op de verwezenlijking van onze doelstellingen. Onze risicobeheerbenadering biedt een geïntegreerd kader voor het beheer van risico's, en bevordert zodoende de stabiliteit en groei op lange termijn. De benadering verzekert dat de strategische planning in overeenstemming is met de risicobereidheid die is vastgelegd door de Raad van Bestuur.

In 2021 werd het duurzaamheidsrisico uitdrukkelijk in de risicotaxonomie van AG opgenomen als een belangrijk strategisch en bedrijfsrisico. Het duurzaamheidsrisico omvat nieuwe risico's, zoals de financiële risico's die gepaard gaan met de overgang naar een koolstofneutrale economie, de politieke en juridische risico's als die overgang zou worden gehinderd door een ontoereikende wetgeving en het toenemende risico op natuurrampen als die transitie er niet zou komen. In die context is het dringend nodig dat verzekeringsmaatschappijen die risico's beter kunnen beoordelen en beheren. In 2021 voerden we onze eerste stresstest voor klimaatrisico's uit en beoordeelden we de potentiële gevolgen van de klimaatverandering voor zowel onze investeringen als onze niet-levensverzekeringssuitkeringen.

Duurzaam aankoopbeleid

Door ecologische, sociale en governancevereisten op te nemen in de selectiecriteria van leveranciers, willen we ervoor zorgen dat leveranciers voldoen aan ons streven voor een duurzamere wereld. Daarom hebben we onze gedragscode voor leveranciers in 2021 aangepast met verwachtingen rond milieuzorg en mensen- en arbeidsrechten. Tot slot hebben we onze leveranciers gevraagd om alle relevante informatie over hun duurzaamheidsbeleid en eventuele ratings te verstrekken.

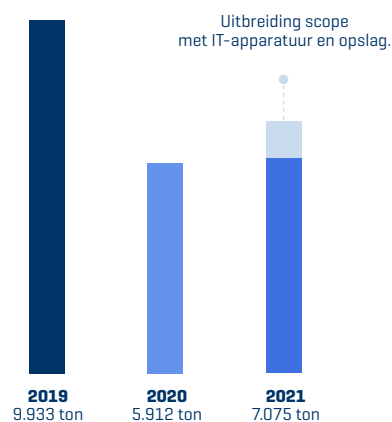
Ecologische voetafdruk

We zijn ons bewust van onze verantwoordelijkheid ten aanzien van lokale gemeenschappen en de directe impact daarvan op het milieu. Daarom zetten we ons resoluut in om koolstofneutraal te blijven. We willen onze ecologische voetafdruk voortdurend verkleinen [waar de resterende CO2-uitstoot wordt gecompenseerd] en deelnemen aan projecten die een positieve impact hebben op de planeet. We beschouwen dit als een langetermijnbenadering om de bescherming van het milieu te optimaliseren en de negatieve ecologische voetafdruk te minimaliseren, en tegelijk de milieukansen maximaal te benutten.

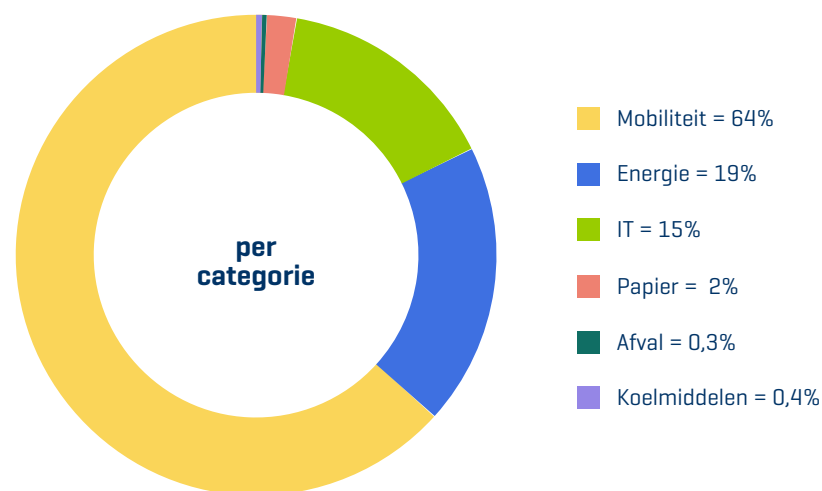
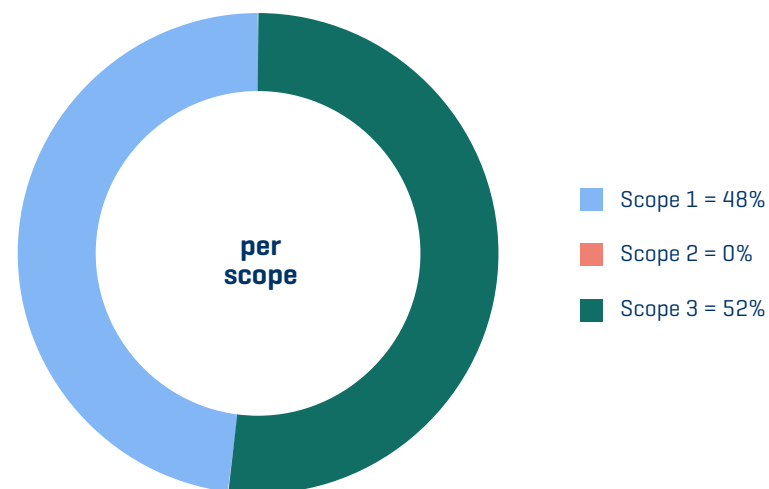
Onze CO2-uitstoot meten

Sinds 2018 meet AG met de hulp van CO2 Logic, een gespecialiseerd consultancybedrijf, zijn jaarlijkse CO2-uitstoot. Op basis daarvan ondernemen we gerichte acties om die uitstoot te verminderen. AG meet:

- **scope 1:** volledige scope – directe uitstoot van sites en voertuigen
- **scope 2:** volledige scope – directe uitstoot als gevolg van ons elektriciteitsverbruik
- **scope 3:** gedeeltelijke scope – indirecte uitstoot uit woon-werkverkeer, zakenreizen, papier, plastic en afval



Het grootste deel van de koolstofvoetafdruk van AG houdt verband met mobiliteit en is afkomstig van woon-werkverkeer en bedrijfswagens. In 2020 en 2021, toen veelal van thuis uit werd gewerkt, was het effect van de coronapandemie heel duidelijk.



Een overzicht van onze initiatieven om onze voetafdruk te verkleinen

- Herziening van het mobiliteitsbeleid waar we streven naar 100% groen woon-werkverkeer tegen 2026.
- Nieuwe organisatie en werkomgeving zodat medewerkers vaker thuis kunnen werken.
- Invoering van een beleid voor afvalbeheer met aandacht voor preventie en afvalverwerking.
- Uitvoering van regelmatige energie-audits om te achterhalen op welke domeinen onze voetafdruk nog verder kan worden verkleind.
- Aangekochte elektriciteit is afkomstig van hernieuwbare energiebronnen.
- Installatie van zonnepanelen op kantoorgebouwen in Brussel en Antwerpen [in 2020] en in Charleroi [in 2021].
- Langere gebruiksduur voor laptops van 4 tot 5 jaar en recycling achteraf.
- Regelmatig opschonen van IT-opslag [datacenters, servers enz.].

Verdeling van herbruikbare drinkflessen onder alle medewerkers en vervanging van plastic koffiebekers door PLA-bekers.

- Regelmatige bewustmakingscampagnes ten aanzien van tussenpersonen om voor contractuele documenten minder papier te gebruiken.



Koolstofneutraliteit en CO2-compensatie

Om ons steentje bij te dragen aan de wereldwijde strijd tegen de klimaatverandering, compenseren we bij AG onze resterende CO2-uitstoot door in verschillende gecertificeerde projecten te investeren. In 2021 kozen we voor een compensatieproject in Rwanda om beschadigde waterputten te repareren en nieuwe putten te boren voor schoon water. Dit vulden we aan met een ander project in Kenia, om duurzame praktijken inzake landbouwbeheer binnen kleine landbouwsystemen te promoten en te implementeren.

WE ZIJN SINDS 2019 CO2-NEUTRAAL.

Meer biodiversiteit in de stad

We werken sinds 2019 actief mee aan de bescherming van bijen en het Made in Abeilles-project. Zo lieten we bijenkorven installeren op het dak van een van onze kantoorgebouwen in Brussel. Dit project maakt het mogelijk om de lokale biodiversiteit te beschermen en doet mensen beseffen hoe belangrijk het is om bijen te respecteren. Bovendien kunnen we nu lokale en artisanale honing maken.

Steun aan de samenleving

De samenleving steunen is de kern van onze solidaire aanpak en ons merkactivatiebeleid.

Ons solidariteitsprogramma



Ons solidariteitsprogramma bestaat al sinds 1996 en is in de eerste plaats bedoeld om verenigingen te steunen die projecten organiseren voor kansarme kinderen en adolescenten en die bijdragen aan de strijd tegen armoede en sociale uitsluiting. We werken nauw samen met 140 verenigingen en we steunen elk jaar 40 van deze verenigingen.



Move by AG

Move by AG is een algemeen activatieprogramma dat Belgen aanmoedigt om regelmatig te sporten. Vaak doen we dat niet vanwege dagelijkse stress of een druk schema. Daarom wil AG mensen aanmoedigen om meer te bewegen en te strijden tegen een te sedentaire levensstijl. Grootschalige loop- en wandelevenementen, zoals de AG Antwerp 10 Miles en de AG Coastwalk, kaderen in dezelfde visie die lichaamsbeweging en sport beschouwt als een hulpmiddel dat mensen bij elkaar brengt.

Inclusie van vrouwen in wielrennen



AG sponsort al enkele jaren regionale en federale fietsersbonden en zet zich actief in voor fietsers. We gaan bewust op zoek naar vormen van sponsoring die aansluiten bij de kernwaarden van onze strategie, zoals het promoten van een gezonde levensstijl via lichaamsbeweging, risicobewustzijn en preventie. Kidz on Wheelz en Tous à Vélo zijn twee projecten gericht op jonge kinderen waar al deze elementen in samenkomen. Ook werken we samen met Zij aan Zij en Toutes à Vélo, twee initiatieven die meisjes aansporen om recreatief en professioneel te fietsen.

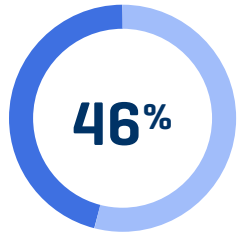
Belgisch paralympisch team



We zijn sinds 2011 een partner van het Paralympic Team Belgium. Paralympische atleten zijn volgens ons fantastische ambassadeurs om mensen aan te sporen om actiever te gaan leven en dat ook vol te houden. We steunen de werking en de ontwikkeling van organiserende committees en geselecteerde sporters. Via onze partnerships met de gewestelijke federaties Parantee-Psylos, Ligue Handisport en Francophone worden er voor alle groepen, niveaus en leeftijden sportevenementen georganiseerd.



Samen tegen eenzaamheid



Vóór de coronacrisis voelde 46% van alle Belgen zich soms of **altijd eenzaam**.



Voor Belgen **van 20 tot 34 jaar oud** stijgt dat percentage tot 55%.

Mensen voelen zich de laatste twee jaar vaker eenzaam, en in tegenstelling tot wat algemeen wordt aangenomen, komt eenzaamheid voor in alle sociale lagen en leeftijdsgroepen. Het thema van sociale uitsluiting gaat vaak gepaard met eenzaamheid. In 2020 lanceerden we het digitale platform 'www.allentegeneenzaamheid.be' of 'www.touscontrelasolitude.be'. De website brengt hulpbehoevenden, vrijwilligers en organisaties die actief zijn in dit domein samen en biedt tal van tips rond dit maatschappelijk probleem. In samenwerking met Uitgeverij Averbode bieden we ook een gratis lespakket aan. Daarmee kunnen leerkrachten en leerlingen het probleem van eenzaamheid bij jonge mensen bespreekbaar maken.

”

Het lespakket over eenzaamheid is een absolute meerwaarde voor scholen. Er zijn tal van redenen waarom leerlingen zich eenzaam zouden kunnen voelen, maar door het coronavirus raakten nog meer leerlingen geïsoleerd. Een lespakket over eenzaamheid dat leerkrachten meteen kunnen gebruiken, is dan ook een dankbaar geschenk. Het lesmateriaal is goed onderbouwd en bevat verschillende werkmethodes om jonge mensen te ondersteunen.

Nele Van Coillie
Leerkracht middelbaar onderwijs in Don Bosco Groenveld
(Herent)



Darmkankerpreventie

Elk jaar krijgen

8.000

mensen in België te horen dat ze darmkanker hebben.



1 Belg op 20

zal door deze ziekte worden getroffen. Je kan het risico op darmkanker echter een kwart verkleinen door gezond te leven, en je kan de ziekte in een vroeg stadium detecteren met een eenvoudige test. In dat laatste geval is de kans op genezing meer dan 90%.

Omdat wij een gevestigde naam zijn bij zowel gezinnen als bedrijven, bevinden we ons in een unieke positie om preventie in de kijker te zetten en mensen aan te moedigen om gezond te leven en zo darmkanker te voorkomen. AG steunt Stop Darmkanker in de dagelijkse strijd tegen de ziekte. AG biedt ook financiële steun aan verschillende andere verenigingen die strijden tegen kanker, zoals de Belgische Stichting tegen kanker en Move4Cancer.



CONCLUSIE

Een belangrijk traject voor ons allemaal.

Dit verslag benadrukt hoe we duurzaamheidscriteria integreren in alles wat we doen: door via onze producten een positieve impact te genereren, door verantwoord te beleggen, door een Top Employer te zijn die zijn mensen naar waarde schat en ze kansen geeft om te groeien, en natuurlijk door altijd de regels te volgen rond goed bestuur, ethiek, integriteit en transparantie. Maar het laat ook zien dat we als maatschappelijk verantwoorde onderneming onze medemens op cruciale momenten in hun leven willen steunen.

We kunnen allemaal een positievere impact genereren. Bijvoorbeeld door zuiniger te consumeren, door minder afval te produceren, door rekening te houden met de manier waarop onze handelingen anderen beïnvloeden, door ons resoluut in te zetten voor het collectieve welzijn of door transparant, authentiek en eerlijk te handelen.

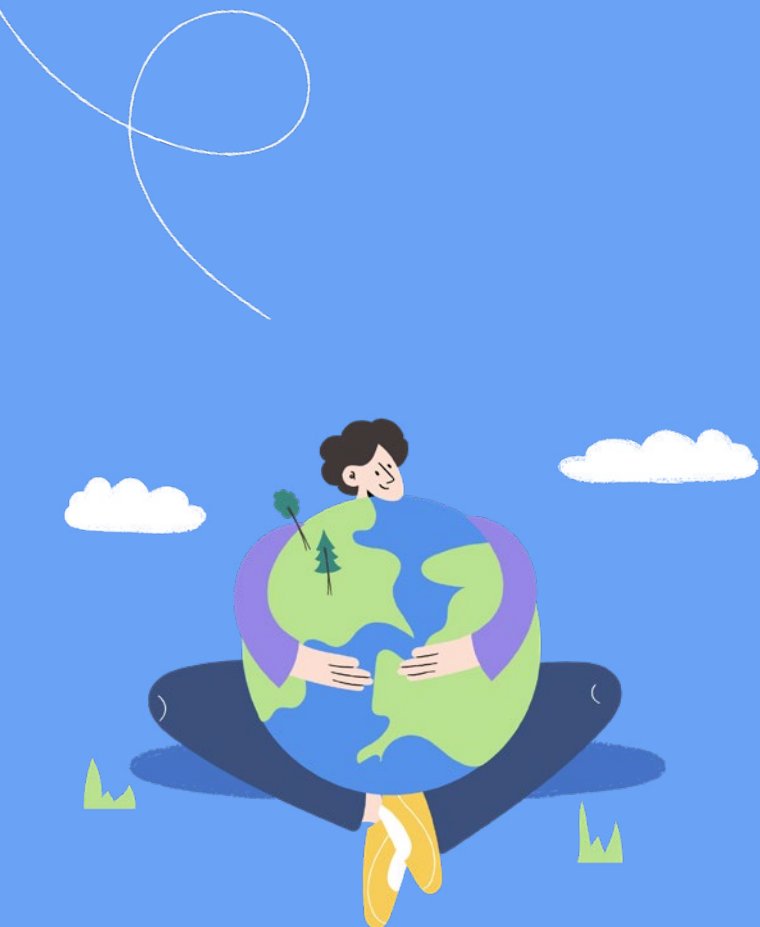
We hebben allemaal het vermogen – en de verantwoordelijkheid – om dingen te veranderen door wat we doen. Want in onze wereld waar alles en iedereen met elkaar verbonden is, maken zelfs kleine veranderingen een groot verschil. De keuzes die we vandaag maken, geven vorm aan de wereld van morgen. We kunnen pas een eerlijkere, inclusievere en duurzamere toekomst tot stand brengen als ieder van ons vandaag de beslissing neemt om het juiste te doen. We hebben de mogelijkheid en de plicht om een positieve impact te genereren.

Op die manier vormen we allemaal samen een deel van de oplossing.

Bij AG hebben we een aangeboren vastberadenheid om meer te doen, om te blijven verbeteren, om vooruitgang te blijven boeken, om nog meer inspanningen te leveren, om duurzamere producten te ontwikkelen en om nog meer in te zetten op groene mobiliteit, terwijl we tegelijkertijd onze beloftes aan onze klanten en leveranciers waarmaken en laten zien dat we onze medewerkers en klanten belangrijk vinden en naar waarde schatten.

Onze visie is bijdragen aan een betere wereld.

Nathalie Erdmanis
Director of Sustainability





BEDANKT

