



Duurzaamheids-  
rapport 2021

Belfius



# Woord van de voorzitters

---

Met 935 miljoen euro haalt Belfius in 2021 zijn beste nettoresultaat in zijn tienjarig bestaan. Een resultaat dat Belfius toelaat te evolueren tot een zeer solide en duurzame partner van de Belgische economie en samenleving.

Het jaar 2021 wordt in België getekend door twee verschillende maar impactvolle gebeurtenissen waarbij Belfius betekenisvolle support biedt : Covid-19 en de overstromingen van juli.

Sinds het begin van de Covid-19 crisis heeft Belfius ten volle zijn maatschappelijke rol vervuld door voldoende liquiditeit te verschaffen en door betalingsuitstel te verlenen aan particulieren, bedrijven en kmo's die met tijdelijke moeilijkheden te kampen hadden – met een globaal genomen materiële bijdrage die substantieel hoger ligt dan op basis van zijn marktaandeel zou worden verwacht. Belfius heeft in totaal 34.606 klanten geholpen om in deze crisis overeind te blijven.

Van de 5,4 miljard EUR aan kredieten aan corporate- en businessklanten waarvoor sinds het begin van de Covid-19 crisis een moratorium gold, is er eind 2021 nog steeds sprake van betalingsuitstel voor 0,08 miljard EUR. Voor 97,1% van de corporate- en businesskredieten waarvoor het moratorium ten einde liep, zijn de normale betalingen van de voordien uitgestelde bedragen hervat. 100% van de publieke klanten en bijna 100% van de klanten met een hypothecair krediet heeft intussen de betalingen hervat.

De zware overstromingen van juli 2021 kunnen beschouwd worden als een van de meest tastbare gevolgen van de klimaatverandering waarmee België reeds geconfronteerd werd. Afgezien van het tragische menselijke leed, leidden ze tot enorme verwoestingen aan de infrastructuur en kolossale schadevergoedingen voor verzekeraars (meer dan 2 miljard EUR).

Belfius heeft vele bijkomende middelen ingezet om de getroffen klanten zo goed mogelijk bij te staan en de materiële schade zo snel mogelijk te vergoeden. Er zijn specifieke maatregelen genomen om de schadegevallen sneller te behandelen (grotere autonomie voor schade-experts en schikkingen op basis van foto's) en bij grote verzekerde schade zijn er snel voorschotten verstrekt. Drie maanden na de overstromingen had Belfius Insurance al meer dan 80% van de schadegevallen geheel of gedeeltelijk betaald en meer dan 55% van de dossiers volledig afgesloten.



De totale brutoschadelast van Belfius ten gevolge van de overstromingen bedraagt 181 miljoen EUR voor de klanten van Corona Direct en Belfius Insurance. De financiële impact ervan op de rekeningen van Belfius Insurance voor boekjaar 2021 blijft beheersbaar, dankzij de sterke herverzekeringsovereenkomsten die Belfius Insurance al vele jaren geleden heeft afgesloten en de tussenkomst van de Gewesten.

Ons klimaat en onze planeet hebben een andere manier van ondernemen nodig. Belfius wil een voortrekker zijn in die transitie, door de klant te inspireren en duurzaamheid fundamenteel te verankeren in zijn financierings- en beleggingsaanbod. Zo neemt Belfius in 2021 een senior rol op in de uitgifte van 10 groene, sociale of duurzame obligaties, met als schot in de roos de succesvolle eerste uitgifte van een eigen "Green Senior Bond".

In 2021 verleent Belfius steun aan alle segmenten van de Belgische economie en maatschappij via een productie van 22,3 miljard aan lange-termijnfinancieringen. In het bijzonder zet Belfius in 2021, in de publieke en sociale sector, zijn financieringscapaciteit in voor de realisatie van duurzame infrastructuurprojecten t.b.v. 1,7 miljard euro, waarvan ongeveer 300 miljoen euro door Belfius werd gefinancierd. Via het product Smart Building & Renovation Solution helpt Belfius de lokale overheden in de duurzame renovatie van hun gebouwen, en dat voor een financieringsbedrag van 140 miljoen euro.

Met de lancering van "meaningful investing" geeft Belfius de klant ook de kans om betekenisvol te beleggen in een betere en duurzamere wereld. Blikvanger zijn de Toekomstfondsen. De nieuwe inschrijvingen op die fondsen in 2021 klommen met 28% tot 934 miljoen euro en maken inmiddels meer dan 20% uit van de totale inschrijvingen op beleggingsfondsen. Betekenisvol beleggen kan de klant sinds midden 2021 ook op het nieuwe beursplatform Re=Bel dat klanten informeert over het duurzame karakter van zijn transacties. Eind 2021 telt het al 40.000 klanten en iets meer dan 100.000 transacties voor een totaalbedrag van 348 miljoen euro. Dat het duurzame karakter van het platform aanslaat, blijkt uit het feit dat 73% van de aandelentransacties beantwoordt aan de duurzaamheidscriteria van Belfius.

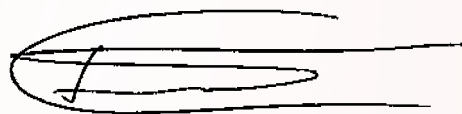
In de transitie naar een duurzamere economie geeft Belfius Bank ook zelf het goede voorbeeld. Zo zet Belfius stevig in op de vergroening van haar wagenpark en maken de elektrische of plug-in hybride wagens intussen meer dan 60% uit van de nieuw bestelde “flex”- en bedrijfswagens binnen de Belfius groep. Daarnaast is en blijft Belfius koolstofneutraal voor zijn eigen activiteiten. Ook het diversiteitsbeleid van Belfius werpt zijn vruchten af en zorgt geleidelijk voor een beter evenwicht tussen mannen en vrouwen op alle niveaus van de organisatie. Het aantal vrouwen versus mannen in een leidinggevende functie evolueerde van 33,7% in 2020 naar 36,7% in 2021, waarmee we alweer een stap dichterbij het doel van 44% in 2025 staan.

Belfius maakt al tien jaar lang zijn engagement als zinvolle en inspirerende bankverzekeraar voor de Belgische samenleving waar. Dat is geen toeval, maar het gevolg van de geslaagde mix van een duurzaam businessmodel en de juiste langetermijnstrategie. Een strategie die inzet op onvoorwaardelijke steun aan de Belgische economie, focust op innovatie en Belgisch talent en de klant overal centraal stelt. Onze uitstekende resultaten laten ons ambitieus en geëngageerd naar de toekomst kijken. Een duurzame toekomst waarin we zullen blijven investeren in de Belgische samenleving en economie.

Brussel, 20 mei 2022



Marc Raisière  
Voorzitter van het directiecomité  
Belfius Bank



Chris Sunt  
Voorzitter van de raad van bestuur  
Belfius Bank



# Inhoudstafel

1.	Over dit rapport	8
2.	Highlights	9
3.	Over Belfius	11
3.1.	Inspire 2025: een strategie gedreven door doelen en waarden tot 2025	11
3.2.	Over waardecreatie	13
4.	ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie	15
4.1.	ESG centraal in alles wat we doen	15
4.2.	Materialiteitsbeoordeling	16
4.3.	De dialoog met onze stakeholders	21

<b>5.</b>	<b>Zinvolle groei</b>	<b>22</b>
5.1.	Duurzaam beleggen	22
5.2.	Duurzame financieringsoplossingen	25
5.3.	Verzekeringsoplossingen voor nieuwe maatschappelijke uitdagingen	30
5.4.	Innovatieve oplossingen, die verder gaan dan bankieren en verzekeren	33
5.5.	Duurzaam beheerde eigen portefeuilles	34
5.6.	Belfius Green Bond Framework en inaugurele uitgifte van Green Bond	35
<b>6.</b>	<b>Deugdelijk bestuur</b>	<b>36</b>
6.1.	Verantwoordelijk gedrag van de onderneming	36
6.2.	Beheer van ESG-risico's	45
6.3.	ESG-Governance	46
<b>7.</b>	<b>Focus op klimaatactie</b>	<b>48</b>
7.1.	Integratie van de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	48
7.2.	Alignering met de EU Taxonomie	59
<b>8.</b>	<b>Onze eigen activiteiten vergroenen</b>	<b>63</b>
8.1.	Koolstofvoetafdruk van de Belfius groep	63
8.2.	Compensatie en koolstofneutraliteit	65
8.3.	Vermindering van verbruik en afval	65
8.4.	Vloot en woon-werkverkeer	68
8.5.	Duurzaam aankopen	69
8.6.	Duurzame IT	70
<b>9.</b>	<b>Maatschappelijke betrokkenheid</b>	<b>71</b>
9.1.	De handen in elkaar slaan om sociale problemen aan te pakken	71
9.2.	Filantropie (via ons productaanbod)	73
9.3.	Sociale producten	74
9.4.	Belfius Art	75

<b>10. Menselijk kapitaal</b>	<b>76</b>
10.1. Levenslang leren	77
10.2. Een duurzaam loopbaanbeleid	78
10.3. Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën	78
10.4. Leiderschap	80
10.5. Aan duurzaamheid gekoppelde criteria in de beloning van het management	80
10.6. Voordelen voor werknemers	80
10.7. Specifieke aandacht voor aanwerving	81
10.8. Een actieve aanpak van diversiteit en inclusie (D&I)	81
10.9. Mensenrechten en GDPR	83
<b>BIJLAGEN</b>	<b>84</b>
Global Reporting Initiative (GRI) - tabel	85
UN Global Compact Progress Index	94
UNEP FI Principles for Sustainable Insurance reporting	95
UNEP FI Principles for Responsible Banking reporting	100

---

# 1. Over dit rapport

Het Duurzaamheidsrapport 2021 van Belfius heeft tot doel de strategie, het bedrijfsmodel, het bestuur, de risico's en kansen, de prestaties en de toekomstperspectieven van de Belfius groep ("Belfius") op het vlak van duurzame ontwikkeling voor te stellen. Met dit rapport wil Belfius zijn stakeholders en eventuele externe lezers een beter inzicht geven in de waarden, de initiatieven en de algemene vooruitgang van de groep op het vlak van duurzame ontwikkeling in 2021.

De inhoud van dit verslag is bepaald door economische, ecologische en sociale onderwerpen die zowel vanuit het oogpunt van de "impact-materialiteit" als van de "financiële materialiteit" bekeken worden, volgens de principes van de "dubbele materialiteit". Significante thema's werden geïdentificeerd via een tweeledige analyse, zowel vanuit het standpunt van Belfius groep als van zijn stakeholders.

Voor een grondig en volledig begrip van de algemene prestaties van de groep, moet dit rapport gelezen worden in samenhang met het jaarverslag 2021 van Belfius.

De informatie en gegevens in dit verslag hebben betrekking op de periode van 1 januari 2021 tot 31 december 2021, tenzij anders vermeld. Dit verslag heeft betrekking op de activiteiten van Belfius in België, en de verstrekte informatie handelt over de duurzaamheidsprestaties van zowel Belfius Bank als van zijn dochterondernemingen (waaronder Belfius Insurance). Belfius publiceert zijn duurzaamheidsverslagen op jaarbasis - verslagen van vorige jaren zijn te vinden op de [website van Belfius](#).

## Externe rapporteringskaders

Het duurzaamheidsverslag 2021 van Belfius is opgesteld in overeenstemming met de normen van het Global Reporting Initiative (GRI), optie "Core". Het GRI Standards Financial Services Sector supplement werd in dit verslag opgenomen.

Het CO<sub>2</sub> Neutral<sup>®</sup> label van Belfius wordt toegekend door CO2logic in samenwerking met het onafhankelijke certificeringsorganisme Vinçotte.

De dubbele materialiteitsbenadering voor onze materialiteitsbeoordeling van 2021 is gebaseerd op informatie uit de materialiteitsmatrix van de SASB (Sustainability Accounting Standards Board) voor de bank- en verzekeringssector, de Principles for Responsible Banking, de Principles for Sustainable Insurance, de Sustainable Development Goals (SDG's), het Sector Study report on Sustainability Materiality of SDG Targets en de GRI-indicatoren.

Voor dit duurzaamheidsrapport worden de Sustainable Development Goals (SDG's) gebruikt als referentie om belangrijke strategische onderwerpen en realisaties te belichten, omdat die ons een belangrijk kader bieden voor onze waardecreatie en essentiële thema's.

Dit jaar bevat ons rapport klimaat-gerelateerde informatie rekening houdend met de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Bovendien vindt u in de rubriek "Appendices" de rapportering van de Principles for Responsible Banking van de Verenigde Naties (UN PRB) en de Principles for Sustainable Insurance van de Verenigde Naties (UN PSI), die Belfius in 2020 ondertekende. Nog in de rubriek "Appendices" vindt u informatie over de vooruitgang van Belfius inzake de principes van het Global Compact van de Verenigde Naties.

Voor feedback en vragen over het Duurzaamheidsverslag van Belfius kunt u mailen naar [esg@belfius.be](mailto:esg@belfius.be).



## 2. Highlights

21/01

**Oprichting van Fairville.** Deze joint venture tussen Belfius, Ciral Schaubroeck en Nuhma biedt steden en gemeenten digitale oplossingen die gericht zijn op de lokale economie, duurzaamheid en mobiliteit.

09/03

Dankzij de financiering van 2 miljoen EUR door Belfius, Matexi en CAREvolution zal **Hoplr**, het digitale buurtnetwerk, zijn internationale ambities op het gebied van gemeenschapsondersteuning kunnen waarmaken.

22/04

Belfius ondertekent het **Sustainable IT Charter** en verbindt zich ertoe over te schakelen naar duurzamere IT-systemen.

02/05

Start van de #VirtualGames2021, de tweede editie van de Virtual Games **Special Olympics**, ter vervanging van de Special Olympics, waarvan Belfius nu Diamond Sponsor is.

06/05

Belfius wordt partner en exclusief **verdelers** op de Belgische markt van het nieuwe beleggingsfonds **Planet First Partners**. Het fonds biedt private equity investeringen aan in Europese ondernemingen die actief zijn op het vlak van gezonde en duurzame consumptie, gezondheid en milieu.

01/06

Uitgifte van de eerste **Belfius Green Bond**. De opgehaalde fondsen (500 miljoen EUR) zijn integraal bestemd voor de (her)financiering van duurzame projecten: windmolenparken, installatie van zonnepanelen, groen vastgoed, enz.

01/07

Lancering van **Re=Bel**, het nieuwe online beleggingsplatform "with a cause". Re=Bel bevordert investeringen op meer dan 25 markten die de samenleving vooruithelpen op verschillende vlakken: gezondheid, hernieuwbare energie, enz.

15/07

**Jane** slaat de handen in elkaar met het innoverende zorgcentrum Z-plus, opgericht door de zorgorganisaties i-mens, Mederi en Familiehulp om slimmere en meer preventieve thuiszorg aan te bieden en senioren in alle veiligheid langer in hun eigen huis te laten wonen.

21/09

Belfius nodigt 297 leveranciers, die 70% van onze totale leveranciersuitgaven vertegenwoordigen, uit om hun ESG-prestaties te laten beoordelen door EcoVadis, een internationaal erkend ratingbureau voor ESG.

22/09

Belfius ondertekent het Inclusive Panels charter.

Dit initiatief heeft tot doel de mix van genders, origines en leeftijden te verbeteren binnen de panels die spreken op evenementen en conferenties in België.

05/10

Lancering van Banx, een volledig digitale Belgische bankervaring, ontworpen door Proximus en ontwikkeld door Belfius. Met Banx kunnen gebruikers de impact van hun aankopen op de planeet meten.

11/10

Lancering van Beats, een gepersonaliseerd, modulair en innoverend telco-bankingaanbod met een maatschappelijke component, waardoor de klanten zelf kunnen kiezen op welk vlak Belfius zal bijdragen tot de ondersteuning van een duurzamere Belgische samenleving.

12/10

Belfius treedt toe tot het Partnership for Carbon Accounting Financials. Het PCAF biedt financiële instellingen de instrumenten om de emissies te evalueren van activiteiten die met leningen en investeringen gefinancierd worden ("gefinancierde emissies").

26/11

Met de steun van Belfius, VTM, Qmusic en Het Laatste Nieuws zamelt Rode Neuzen Dag meer dan 3 miljoen EUR in om "Sidekick Sams" op te leiden: leerkrachten die jongeren een luisterend oor kunnen bieden op school.

20/12

Belfius ondertekent een eerste verbintenisverklaring tot het Science Based Targets-initiatief, een verbintenis om zijn uitstoot te verminderen volgens robuuste methodologieën die in overeenstemming zijn met de meest recente klimaatwetenschap en het niveau van decarbonisatie dat vereist is om de doelstellingen van het Akkoord van Parijs te bereiken.

23/12

Viva for Life haalt meer dan 7,5 miljoen EUR op voor de strijd tegen kinderarmoede, met de steun van Belfius (620.545 EUR), de RTBF en Cap 48.



---

## 3. Over Belfius

### 3.1. Inspire 2025: een strategie gedreven door doelen en waarden tot 2025

Eind 2020 heeft Belfius met succes alle ambities uit zijn 'langetermijnstrategie tot 2020' verwezenlijkt.

Vandaag is Belfius een digitaal toonaangevende geïntegreerde bank-verzekeraar, aanwezig in alle segmenten van de Belgische economie, gericht op klantentevredenheid en het creëren van maatschappelijke waarde en met sterke commerciële en financiële resultaten.

Per december 2021 is Belfius de **tweede grootste geïntegreerde Belgische bank-verzekeraar**, met 3,7 miljoen klanten en een algemene klantentevredenheid van 95%. Bovendien wordt Belfius **erkend als digitale leider** met de tweede beste bankapp ter wereld, vóór heel wat fintechs en neobanken.

Belfius ontwikkelt zijn franchise in Private & Wealth en werkt aan zijn positie als bank voor beleggers, met een stijging van 11,4% in aantal klanten en 15,3% in spaar- en beleggingsproducten binnen dit segment in 2021. Ook ons segment Business & Corporate Banking blijft zijn marktpositie uitbreiden, met een marktaandeel van >17% en een dienstverlening aan meer dan 0,36 miljoen ondernemingen en ondernemers per eind december 2021. In de publieke sector blijft Belfius de referentiebank in België, met een penetratiegraad van bijna 100%.

Belfius is ook **een van de meest solide banken in Europa** en staat in de top 10 van de meest veerkrachtige banken in de EBA stresstests van 2021.

Daarom was eind 2020 de tijd rijp voor Belfius om **een inspirerende nieuwe ambitie voor de toekomst vast te leggen: de strategie Belfius Inspire 2025**. Deze strategie is gebaseerd op een duidelijk en inspirerend doel dat onze leidraad is bij alle belangrijke keuzes en beslissingen: **Belfius, meaningful and inspiring for Belgian society. Together.**

Met de strategie *Inspire 2025* blijft Belfius een universele, geïntegreerde bank-verzekeraar die dankzij een robuust risicobeheer en een sterk financieel beheer een positieve bijdrage levert aan alle segmenten van de Belgische economie en samenleving.

Het geïntegreerde businessmodel van Belfius is gebaseerd op het creëren en optimaal benutten van synergieën tussen zijn klantensegmenten en tussen zijn producten en activiteiten. Zo kan de bank zijn expansie in Asset Management en Financial Markets voortzetten.

Bij Belfius **blijft de klant centraal staan**. Voor elk klantensegment gaan we tot het uiterste op het vlak van klantentevredenheid.

**Voor onze particuliere klanten**, zowel spaarders als beleggers, zetten we in op een innovatieve mix van digitale en menselijke interactie via eigen kanalen en strategische partnerschappen, en op een blijvende ondersteuning van de meest kwetsbaren in onze samenleving (via sociale rekeningen, toegankelijke diensten voor oudere klanten of klanten die minder digitaal onderlegd zijn, etc.). Voor onze topsegmenten kiezen we voor een 'membership approach' waarbij klanten bewust kiezen voor een opt-in. Het Private Membership is een betalend lidmaatschap en het Wealth Membership is enkel op uitnodiging.

Belfius zal zijn positie in het **Private & Wealth-segment** blijven versterken, o.a. via zijn sterke positie in zinvol beleggen met een tastbare impact op de samenleving.

Het nieuwe segment '**Entrepreneurs, Enterprises and Public**' bestaat uit drie subsegmenten, te beginnen met Business.

Het segment **Business** groepeerd zelfstandigen, vrije beroepen (advocaten, artsen, accountants, ...) en kmo's met een omzet tot 10 miljoen EUR. Dit segment wordt hoofdzakelijk bediend door onze lokale kantoren.

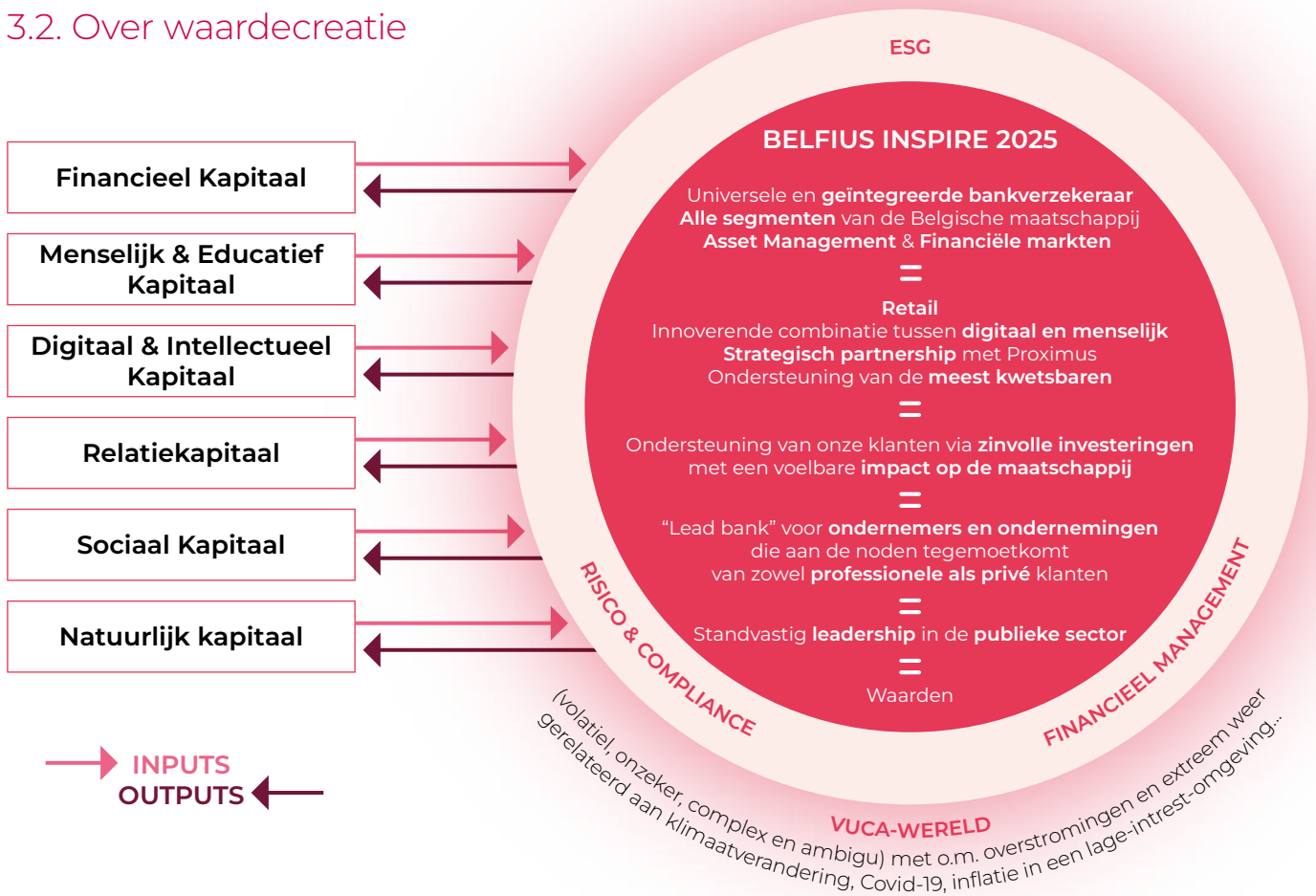
Het segment **Corporate Banking** groepeerd middelgrote en grote Belgische ondernemingen met een omzet van meer dan 10 miljoen EUR. Dit segment wordt bediend door ons netwerk van corporate bankers. Binnen het segment Corporate Banking wordt een nieuw subsegment Local Corporates gecreëerd voor klanten die op de grens zitten tussen Business en Corporate Banking, met een omzet tussen 10 en 25 miljoen EUR. Dit segment wordt zowel door onze lokale kantoren als door onze corporate bankers bediend. Bijzonder aan dit segment is dat de salesteams van Wealth Management en Corporate Banking hier samenwerken als één team, waarbij Corporate Bankers Wealth leads aandragen en omgekeerd.

En tot slot bestaat het segment E&E&P uit **Public & Social Banking**: gewesten, gemeenschappen, gemeenten, provincies, OCMW's, politiezones, de gezondheidssector, het onderwijs en klanten uit de sociale sector. Dit segment wordt bediend door een netwerk van specifieke relatiebeheerders. Al worden sommige klanten ook (of uitsluitend) in de kantoren bediend vanuit het oogpunt van meer flexibiliteit en een optimale dienstverlening.

Binnen het segment E&E&P zal Belfius de Belgische economie blijven ondersteunen met een geïntegreerde aanpak voor alle ondernemingen en ondernemers (E&E) en zijn leiderspositie behouden in de publieke sector (P), waar zijn wortels liggen.

Belfius blijft zich voor de volle 100% voor zijn klanten en hun love inzetten, en verankert duurzaamheid in alle aspecten van zijn strategie. Voor meer informatie over de Inspire 2025 strategy, zie het jaarverslag 2021.

### 3.2. Over waardecreatie



#### Gecreëerde waarde

##### AANDEELHOUDERS

Dividend van 368,5 miljoen EUR in 2021  
 Het eigen vermogen steeg tot 11,0 miljard EUR - een verdubbeling in 10 jaar tijd dankzij een sterke financiële discipline en een doeltreffend risk & compliance, wat nog eens werd bevestigd door de resultaten van de EBA-stresstest van 2021. Als lokaal verankerde, Belgische bank-verzekeraar met lokale beslissingscentra en Belgische burgers als klanten, is Belfius een belangrijke speler in het Belgische economische weefsel.

##### BELFIUS AMBASSADEURS

Uitstekende medewerkersbetrokkenheidsscore van 86,5%, ondanks moeilijke pandemische omstandigheden en gedwongen grootschalig telewerken. Belfius blijft toezien op het welzijn van zijn talenten, ontwikkelt de leiders van de toekomst in de financiële sector, en maakt duurzame loopbanen mogelijk. We geven onze onafhankelijke netwerken de middelen om een bloeiend lokaal bedrijf en leven op te bouwen, door gebruik te maken van de franchise en de reputatie van Belfius of DVV.

##### KLANTEN

Omdat Belfius echt begaan is met zijn klanten en hun "love", wordt de klant centraal gesteld bij alle beslissingen en processen. Als een echt geïntegreerde bank- en verzekeringsgroep bieden we "single point of contact" financiële oplossingen aan 3,7 miljoen klanten aan, via een innovatieve mix van toegankelijkheid, met een onderscheidende advies- en serviceverlening in heel België, gecombineerd met een best-in-class, veilige en digitale service-ervaring.

##### SAMENLEVING

Belfius hecht er veel belang aan om een verantwoordelijk en wetsgetrouw lid van de Belgische samenleving te zijn (bv. AML). Solidariteit was onze drijfveer toen we aan de zijde stonden van onze verzekeringsklanten die te lijden hadden onder de overstromingen in juli. We bleven ons ook engageren voor de Belgische samenleving via onze filantropische projecten met de nadruk op kinderen en jonge of kwetsbare mensen (Viva for Life, Rode Neuzen Dag, Special Olympics).

##### PLANEET

Ook in 2021 is Belfius, geleid door het Klimaatakkoord van Parijs, koolstofneutraal voor de eigen activiteiten. We hebben ons geëngageerd bij het Science Based Target-initiatief en aangekondigd dat we steenkoolwinning niet ondersteunen. Terwijl we ons groene product- en dienstenaanbod voortdurend uitbreiden, geeft onze Transition Acceleration Policy richting aan de Belfius bijdrage tot de overgang naar een koolstofarme economie.

#### Duurzame impact





## INPUTS

### Financieel kapitaal

Belfius-kliënten kunnen er zeker van zijn dat hun spaargeld bijna volledig wordt geherinvesteerd in de Belgische samenleving en economie.

102,3 miljard EUR op spaar- en zichtrekeningen.

### Menselijk & Educatief Kapitaal

Omdat mensen het meest waardevolle kapitaal van Belfius zijn, investeren we voortdurend in de opleiding en ontwikkeling van talenten in België om hen voor te bereiden op de vaardigheden van de toekomst. We geven voorrang aan de tevredenheid en het welzijn van onze medewerkers en omarmen een werkcultuur die gebaseerd is op diversiteit en inclusie. Wij hechten veel waarde aan onze dynamische lokale onafhankelijke netwerken voor zowel Belfius als DVV franchise. Waar mogelijk werken we bij voorkeur samen met lokale partners en leveranciers, zodat ook hun talenten zich in België kunnen ontwikkelen.

### Digitaal & Intellectueel Kapitaal

Belfius biedt innovatieve digitale oplossingen die verder gaan dan de traditionele bank- en verzekeringsproducten en maakt daarbij gebruik van een ecosysteem van lokale, strategische partners (Proximus, Immovlan, Skipr, Cyclis). De Belfius mobiele app is van wereldklasse, biedt intuïtieve, gebruiksvriendelijke verkoop- en serviceflows en is een hoeksteen van ons digitale aanbod en onze klantenervaring. Om een veilige en zekere dienstverlening te garanderen, investeren we steeds meer in onze informatiebeveiligingscapaciteiten.

### Relatiekapitaal

Persoonsgerichte diensten vormen de kern van onze activiteiten. Van particulieren, over ondernemingen en ondernemers, tot publieke en sociale entiteiten, leveren wij diensten en producten op maat van alle segmenten van de Belgische samenleving - altijd met aandacht voor de meer kwetsbaren.

### Sociaal Kapitaal

Sinds ons ontstaan maakt sociaal engagement deel uit van het DNA van Belfius en het is volledig ingebed in onze waardengedreven strategie en purpose "Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together." Geleid door de Sustainable Development Goals dragen we bij tot de maatschappij, zowel rechtstreeks via onze filantropische activiteiten als onrechtstreeks door onze klanten de kans te geven om de doelen van hun keuze te steunen via ons productaanbod.

### Natuurlijk kapitaal

Als toonaangevende bankverzekeraar beheren wij onze impact op natuurlijke hulpbronnen als gevolg van onze activiteiten en financieringsactiviteiten. Naast het aanbieden van groene oplossingen, werken wij ook samen met externe stakeholders om onze klanten te adviseren over het verminderen van hun impact op het milieu.

## OUTPUTS

### Financieel Kapitaal

- Nettoresultaat 935 miljoen EUR
- CET1 ratio van 16,4%
- Solvency II ratio van 190%
- Omloop commerciële kredieten 102,2 miljard EUR

### Menselijk & Educatief Kapitaal

- 6.531 werknemers
- 641 miljoen EUR lonen en voordelen
- Gemiddeld 6 dagen vorming per VTE
- 36,7% vrouwen in management of senior / key functies
- 221 miljoen EUR netwerk commissies
- 85% van leveranciers gebaseerd in België

### Digitaal & Intellectueel Kapitaal

- 1,8 miljoen actieve mobiele gebruikers
- Top 5 meest waardevolle merk in België (bron - Brand Finance)
- #2 Mobile banking & verzekering app in de wereld (bron - Sia Partners)

### Relatiekapitaal

- Klantentevredenheid 94,5%
- #1 in financiering steden en gemeenten, ziekenhuizen en zorgsector
- 17,4% en 18,5% marktaandeel Business & Corporate
- 22,3 miljard EUR brutoproductie lange termijn leningen
- 179,5 miljard EUR omloop Sparen & Beleggen
- 180.000 sociale producten

### Sociaal Kapitaal

- 727 miljoen EUR Cash betalingen en bijdragen
- 201 miljoen EUR schadebetalingen ten gevolge van natuurrampen
- 22 miljoen EUR schadebetalingen schuldsaldoverzekerings
- 0,6 miljoen pensioenspaarklanten die rechten opbouwen om de pensioenkloof te overbruggen

### Natuurlijk kapitaal

- Eerste Green Bond uitgifte van 500 miljoen EUR
- Koolstofneutraal voor eigen activiteiten, op een scope van 18 duizend ton CO<sub>2</sub>
- Ondersteuning van de uitgifte van groene of duurzame obligaties door Corporate klanten voor meer dan 4 miljard EUR
- Aandeel van elektrische of hybride wagens in Belfius Auto Lease vloot is 14%
- Meer dan 80% brutoproductie in fondsen is art. 9 SFDR



## 4. ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie

### 4.1. ESG centraal in alles wat we doen

Duurzaam ondernemen zit in ons DNA. Het is een deel van onze geschiedenis, maar zit ook verweven in de kern van onze purpose: “Meaningful & inspiring for Belgian society. Together”.

Met onze purpose als kompas, hebben we een duidelijke duurzaamheidsstrategie bepaald met 1 doel voor ogen: onze klanten inspireren om hun duurzaamheidsambities waar te maken en op die manier – samen met onze klanten - de grootst mogelijke impact te realiseren.

Dat doen we enerzijds door onze “walk the talk”: we doen wat we zeggen op het vlak van duurzaam ondernemen en zorgen voor een maximaal positieve bijdrage bij alles wat we doen.

Daarnaast zetten we onze klanten in the driver's seat van hun duurzaamheidsambitie en ondersteunen we hen dankzij een aangepast aanbod van producten en diensten. We zorgen ook voor een sterke omkadering via partners die mee de weg wijzen in een complexe, veranderende wereld.

Om deze strategie te realiseren, hebben we de voorbije jaren een aantal engagementen gedefinieerd, die ons kompas zijn in onze duurzaamheidsambitie. De enorme evolutie op het vlak van regelgeving en stakeholderverwachtingen, zorgt ervoor dat we in 2021 een striktere focus legden op een aantal van die engagementen en daar ook transparant over rapporteren:

1. CO<sub>2</sub>-neutraal zijn en blijven. Met een steeds kleiner wordende voetafdruk.
2. Kiezen voor 100% groene stroom, een keuze die we al maken sinds 2008.
3. Belgische goede doelen en zo onze samenleving jaar na jaar ondersteunen.
4. Vrouwen alle kansen geven en een gelijke verloning garanderen.
5. Gaan voor een 100% “meaningful” beleggingsaanbod
6. Absolute prioriteit geven aan future-proof infrastructuur voor de Belgische samenleving.

Elke dag stellen we alles in het werk om de overgang naar een koolstofarme, veerkrachtige en welvarende Belgische samenleving niet alleen te ondersteunen, maar ook actief mogelijk te maken. De strijd voor het klimaat is immers meer dan een milieukwestie, het is een cruciale maatschappelijke verandering waar we mee onze schouders willen onder zetten. We engageren ons om duurzaam ondernemen centraal te stellen in onze beslissingen en ons steentje bij te dragen in de strijd tegen de klimaatverandering. Daarom trad Belfius toe tot het Science Based Targets initiative (SBTi) en engageren we ons om onze emissiereductiedoelstellingen te bepalen in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs.

We zijn ons bewust van de complexiteit om oplossingen te vinden die zowel aan de behoeften van onze klanten als aan onze duurzaamheidsdoelstellingen beantwoorden. In dat kader investeren we sterk in het verbeteren van onze data-omgeving waarin ESG-data een sleutelrol opnemen en begrijpen we dat “meten” en transparant rapporteren een sleutel tot succes zijn. Dit laat ook een open dialoog met onze stakeholders toe, iets waar we bij Belfius veel belang aan hechten.

**ENGAGEMENTEN**

WE SUPPORT  
UN GLOBAL COMPACT

UN environment programme | finance initiative  
Principles for Responsible Banking

UN environment programme | finance initiative  
Principles for Sustainable Insurance

PRI | Principles for Responsible Investment

PCAF | Partnership for Carbon Accounting Financials

Belgian Alliance for Climate Action

ISIT | Institute for Sustainable IT

INCLUSIVE PANELS

WOMEN IN FINANCE BELGIUM

**ESG RATINGS**

Vigeo: 58/100  
(april 2021)

Sustainalytics: 20,3  
(Februari 2022)

Een sterke ESG governance met duidelijke verantwoordelijkheden op de hoogste niveaus en een expliciete integratie van duurzaamheid in de variabele verloning van senior management zorgt ervoor dat duurzaam ondernemen centraal staat bij elke beslissing die we nemen.

Het monitoren van onze vooruitgang op duurzaamheidsgebied door middel van kritieke prestatie-indicatoren (KPI) versterkt dit. In de tabel hieronder vindt u ons dashboard van KPI's, waarmee wij onze engagementen opvolgen.

### Belfius ESG dashboard

		2020	2021	Target 2025
<b>KOOLSTOFVOETAFDruk (EIGEN WERKING)</b>	% daling koolstofvoetafdruk (ton CO <sub>2</sub> ) van de interne werking van Belfius (nieuwe scope)	-29% (old scope)	16%	-20% vs 2019
<b>GROENE ELEKTRICITEIT (EIGEN WERKING)</b>	% electriciteitsconsumptie uit hernieuwbare bronnen voor de eigen werking	100%	100%	100%
<b>GOEDE DOELEN</b>	Cumulatieve mio eur steun aan Belgische goede doelen sinds 2015 (pure en commerciële liefdadigheid)	22	25	50
<b>(GENDER) DIVERSITEIT</b>	% vrouwen in management	34%	36,7%	44%
<b>"MEANINGFUL" BELEGGINGEN</b>	% van de productie in scope <sup>(1)</sup> dat betekenisvol is (SFDR art 8 & 9)	-	83%	100%
<b>"MEANINGFUL" FINANCIEREN VAN INFRASTRUCTUUR</b>	Mia eur cumulatieve productie kredieten voor betekenisvolle infrastructuurprojecten sinds 2020	1,7	2,7	5,8

(1) Scope beperkt tot fondsen (inclusief My Portfolio en pensioenfondsen) en Beleggingsverzekeringen.

## 4.2. Materialiteitsbeoordeling

In 2017 voerden we een eerste beoordeling uit om te bepalen welke onderwerpen Belfius als materieel (d.w.z. relevant) moet beschouwen bij het bepalen van zijn duurzaamheidsstrategie en -aanpak.

In het vierde kwartaal van 2021, dat doorloopt tot begin 2022, voerde Belfius een nieuwe materialiteitsevaluatie uit met een tweeledig doel: bevestigen dat zijn strategie en zijn duurzaamheidsverbintenissen de thema's behandelen die zijn stakeholders als relevant beschouwen, en eventuele bijkomende thema's identificeren die voor die stakeholders prioritair zijn. Een onafhankelijke derde partij werd ingeschakeld om steun te verlenen bij de uitvoering van deze oefening.

Het is onze bedoeling de materialiteitsbeoordeling om de twee tot drie jaar bij te werken.

Anticiperend op de verplichte toepassing van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), besliste Belfius om zijn prioriteiten te evalueren door een "dubbele materialiteit"-lens. Belfius heeft de dubbele materialiteit in de evaluatie ingebed door niet alleen de impact van een bepaald onderwerp op Belfius te bekijken, maar ook de impact die Belfius op dat onderwerp heeft. Belfius is van mening dat deze benadering zal helpen om beter te begrijpen op welke gebieden het zich moet concentreren om te voldoen aan de verwachtingen van zijn stakeholders.

### 4.2.1. Evaluatieproces

#### Identificatie van de thema's op basis van de reële en potentiële effecten

Om een eerste reeks materiële onderwerpen te beoordelen, heeft Belfius informatie geanalyseerd en geconsolideerd uit de materialiteitsmatrix van de SASB (Sustainability Accounting Standards Board) voor de bank- en verzekeringssector, de Principles for Responsible Banking, de Principles for Sustainable Insurance, peer

review, de Sustainable Development Goals (SDG's) en het Sector Study report on Sustainability Materiality of SDG Targets and GRI Indicators opgesteld door het Governance & Accountability Institute. Dit brede onderzoek resulteerde in een eerste longlist van 30 onderwerpen, die de basis vormde voor verdere convergentie tot een definitieve lijst van 15 onderwerpen die gebruikt werd om de hieronder bedoelde online enquête te houden. Deze definitieve lijst van 15 onderwerpen had betrekking op milieu-, sociale, bestuurlijke en economische aangelegenheden.



### Evaluatie van de relevantie en de impact van de thema's

Er werd gebruik gemaakt van een online enquête om de materialiteit en de impact van de 15 onderwerpen in kwestie te beoordelen. Volgens de dubbele materialiteitsopvatting waren er twee vragen per onderwerp: 1) wat is de impact van het onderwerp op Belfius (gaande van zeer laag, laag, over neutraal, tot hoog en zeer hoog), en 2) wat is de impact die Belfius vandaag op het onderwerp heeft (gaande van zeer negatief, negatief over neutraal, tot positief en zeer positief).

Via deze online dubbele-materialiteitsenquête bereikte Belfius verschillende stakeholders uit verschillende groepen, rekening houdend met hun belang in en hun impact op de Belfius groep.

De bedrijfsvisie van Belfius werd vertegenwoordigd door een selectie van hogere kaderleden uit alle bedrijfseenheden. Daarnaast werd ook een groep van 200 interne medewerkers geraadpleegd die een voortrekkersrol spelen op het vlak van duurzaamheid. Ten slotte werden ook externe belanghebbenden geraadpleegd: sociale en burgerorganisaties, werkgeversorganisaties, consumentenorganisaties, klanten, strategische partners, vakbonden, leveranciers, duurzaamheidsexperts, academische instellingen, sectorfederaties, ratingbureaus voor kredieten en duurzaamheid.

### Bepaling van materiële onderwerpen

De resultaten van de online enquête zijn gewogen volgens een vooraf bepaalde methodologie. De meningen van de interne en externe belanghebbenden over

de impact van de thema's op Belfius werden geanalyseerd en samengevoegd op de Y-as (belang voor de samenleving). De standpunten van het management van Belfius werden op de X-as (belang voor de prestaties van Belfius) gezet. De dubbele materialiteitsindex die hieruit resulteert laat de impact zien die Belfius op elk thema heeft naast de relevantie ervan: donkerrood (merlot) is positief, rood (rubis) is neutraal. Er komen geen andere kleuren voor, omdat er geen (erg) negatieve of erg positieve impact is van Belfius.

De resultaten werden uitgezet in de materialiteitsmatrix en ter informatie en bespreking voorgelegd aan de directies van Belfius Bank en Belfius Insurance. Het eindresultaat, dat ook aan de raden van bestuur van Belfius Bank en Belfius Insurance werd voorgelegd, is in het onderstaande gedeelte opgenomen.

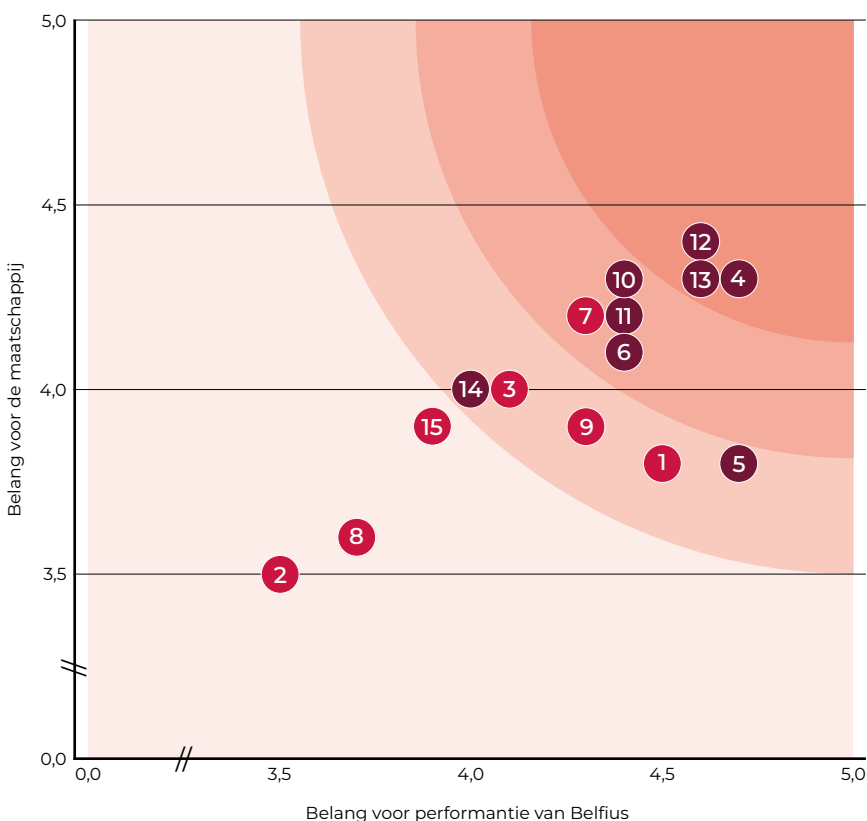
De onderwerpen in het kwadrant linksonder worden als minder belangrijk beschouwd, zowel voor de interne en externe belanghebbenden als voor de eigen bedrijfsvisie van Belfius, terwijl de onderwerpen in het kwadrant rechtsboven als het meest relevant worden beschouwd.

#### 4.2.2. Materialiteitsmatrix

Samengenomen scoort geen enkel van de onderwerpen uit de evaluatie en de enquête van Belfius zeer laag, laag of neutraal (wat overeenkomt met een score van 1 tot 3). Er is ook overeenstemming tussen de scores op de X- en de Y-as: de correlatie tussen de standpunten van Belfius en die van de belanghebbenden is 69%.

Een rechtstreekse vergelijking tussen onze materialiteitsmatrix van 2017 en deze nieuwe is niet mogelijk, wegens de herverdeling van de onderwerpen die in beide oefeningen zijn opgenomen. Bepaalde domeinen zijn en blijven echter een prioriteit voor onze stakeholders bv.: informatiebeveiliging en gegevensbescherming, klantentevredenheid, financiële stabiliteit op lange termijn en duurzaamheids-ondersteuning.

























#### Materialiteitsmatrix



#### Topic







- 1 Financiële inclusie en toegang tot financiële diensten
- 2 Financiële geletterdheid
- 3 Transparante communicatie over producten en diensten
- 4 Aantrekken en behouden van talent
- 5 Diversiteit en gelijke kansen
- 6 Betrokkenheid bij de lokale gemeenschap
- 7 Ondersteunen en versnellen van transitie naar duurzaamheid
- 8 Het beheersen van de directe en indirecte milieueffecten van de groep
- 9 Een toekomstbestendige, inclusieve en relevante infrastructuur
- 10 Wettig en ethisch ondernemen
- 11 Veerkracht en financiële stabiliteit op lange termijn
- 12 Informatiebeveiliging, privacy en gegevensbescherming
- 13 Klantenervaring en -tevredenheid
- 14 Aanwenden van lokale digitale en innovatiekrachten
- 15 Open dialoog met "stakeholders" en actief engagement

## Lijst van onderwerpen en verband met de Sustainable Development Goals (SDG)

Onderwerp	Definitie	Bijdrage aan SDG's	Kenmerkende initiatieven in 2021
<b>FINANCIËLE INCLUSIE EN TOEGANG TOT FINANCIËLE DIENSTEN</b>	Financiële inclusie waarborgen door de nadruk te leggen op de bruikbaarheid en betaalbaarheid van relevante bank- en verzekeringsaanbiedingen voor iedereen, met inbegrip van de meer kwetsbare groepen (ouderen, gehandicapten, niet-digitale bevolking, startende ondernemingen, enz.)	   	De Universele bankrekening, in lijn met het Handvest van de Universele Bankdienst is beschikbaar bij Belfius. Een getuige-procedure om slechtzenden in staat te stellen de inkomensverliesbescherming of schuldsaldoverzekeringen te ondertekenen.
<b>FINANCIËLE GELETTERDHEID</b>	Verbeteren van de kennis en vaardigheden van het grote publiek die nodig zijn om belangrijke financiële beslissingen te nemen.		
<b>TRANSPARANTE COMMUNICATIE OVER PRODUCTEN EN DIENSTEN</b>	Eerlijke, eenvoudige, gemakkelijk te begrijpen en transparante informatie verstrekken aan klanten, om hen te helpen de juiste financiële en verzekeringskeuzes te maken		Gebruik van eenvoudige taal die voor het grote publiek begrijpelijk is in onze nieuwe voorwaarden huisverzekering.
<b>AANTREKKEN EN BEHOUDEN VAN TALENT</b>	Een gezonde, veilige, en motiverende werkomgeving creëren met zorg voor het ontwikkelen van talenten, het welzijn van de medewerkers en het hebben van een zinvolle job	  	Initiatieven om verbinding te behouden tijdens Covid-19. Akkoord met de vakbonden over het nieuwe thuiswerkstatuut.
<b>DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN</b>	Uitbouwen van een cultuur die diversiteit bevordert en gelijke kansen en gelijk loon biedt, ongeacht geslacht, ras, seksuele geaardheid, ...	  	De personeelsadvertenties van Belfius werden herschreven om de diversiteit en inclusieverbindenissen van Belfius te benadrukken. Ondertekenaar van Inclusive Panels Charter.
<b>BETROKKENHEID BIJ DE LOKALE GEMEENSCHAP</b>	Een positieve bijdrage leveren aan de maatschappij, via het product- en dienstenaanbod (bv. financiering van ziekenhuizen, thematische beleggingsfondsen, ...).	  	Lancering Beats, een vernieuwend en combineerbaar bank- en telecoomaanbod die klanten de mogelijkheid geeft een voor hen betekenisvol goed doel te ondersteunen.
<b>ONDERSTEUNEN EN VERSNELLEN VAN TRANSITIE NAAR DUURZAAMHEID</b>	De transitie naar duurzaamheid begeleiden door zowen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteiten in controversiële en maatschappelijk gevoelige sectoren te beperken (kredieten, beleggingen, verzekeringen, ...);</li> <li>• Het aanbod van duurzame oplossingen uit te breiden ;</li> <li>• de klanten maximaal te ondersteunen bij de overgang naar een duurzamere economie en samenleving.</li> </ul>	    	Lancering van Rebel, een beleggingsapp die aangeeft welke de ESG impacten zijn van de verschillende beleggingen. Integratie van de Transition Acceleration Policy in de processen en procedures.
<b>HET BEHEEREN VAN DE DIRECTE EN INDIRECTE MILIEUEFFECTEN VAN DE GROEP</b>	Het verminderen van de directe koolstofvoetafdruk en impact van de eigen werking op biodiversiteit, oceanen, water en afval evenals de indirecte milieuvoetafdruk van de kernactiviteiten	    	Uitbreiding reikwijdte van CO <sub>2</sub> neutraal label tot het netwerk van Belfius zelfstandige filialen en tot uitbestede operationele IT-activiteiten.





Onderwerp	Definitie	Bijdrage aan SDG's	Kenmerkende initiatieven in 2021
<b>EEN TOEKOMST-BESTENDIGE, INCLUSIEVE EN RELEVANTE INFRA-STRUCTUUR</b>	Concrete oplossingen bieden voor de infrastructuuruitdagingen in België, met onder andere de nadruk op het gebruik van hernieuwbare energie en energie-efficiëntie van gebouwen	 	46 instellingen zijn met Belfius Smart Building and Renovation nieuwe projecten gestart. Deelname aan Hamsterhuren II. Vlaamse renovatielening opgenomen in het productaanbod.
<b>WETTIG EN ETHISCH ONDERNEMEN</b>	Een eerlijke belastingbetaler zijn. De wet- en regelgeving ten allen tijde naleven. Zakendoen volgens de hoogste normen van integriteit doorheen de hele waardeketting (bv. ESG beschouwingen zoals mensenrechten meenemen in de leverancierskeuze). Corruptie, omkoping en fraude bestrijden.		Opstart evaluatie van duurzaamheidsprestaties en ambities van leveranciers, met EcoVadis. Publicatie van Belfius Human Rights Policy.
<b>VEERKRACHT EN FINANCIËLE STABILITEIT OP LANGE TERMIJN</b>	Stevige doelstellingen inzake risicobeheer en financiële stabiliteit vastleggen om op lange termijn waarde voor de samenleving te creëren		Eerste klimaatrapportering volgens TCFD
<b>INFORMATIE-BEVEILIGING, PRIVACY EN GEGEVENS-BESCHERMING</b>	"Een optimaal niveau van IT-beveiliging garanderen. Zorgen voor stabiele en veilige IT-systemen die bestand zijn tegen aanvallen van buitenaf en cybercriminaliteit. Strikte privacyregels naleven met betrekking tot de gegevens van klanten en medewerkers en hun persoonlijke en vertrouwelijke informatie beschermen.		Aangepaste Privacy Charter
<b>KLANTEN-ERVARING EN -TEVREDENHEID</b>	Voortdurend streven naar een eersteklas en naadloze ervaring voor klanten via alle beschikbare kanalen (digitaal, telefoon, kantoor, ...) en doeltreffend omgaan met klachten		94,5% klantentevredenheid
<b>AANWENDEN VAN LOKALE DIGITALE EN INNOVATIE-KRACHTEN</b>	Voorop blijven in digitale en lokale innovatie ten voordele van de klant en de maatschappij, door gebruik te maken van nieuwe technologieën en Belgische talenten		Lancering van Banx, met een CO <sub>2</sub> dashboard van de aankopen
<b>OPEN DIALOOG MET "STAKEHOLDERS" EN ACTIEF ENGAGEMENT</b>	In dialoog treden over duurzaamheid met alle stakeholders (belanghebbenden), inclusief ondernemingen waarin wordt belegd (rechtstreeks, of onrechtstreeks via klantenportefeuilles)		Eerste dubbele materialiteitsevaluatie van Belfius

### Verder kijken dan de materialiteitsbeoordeling

Belfius is zich ervan bewust dat alle onderwerpen belangrijk zijn voor verschillende stakeholders en zal ze allemaal gebruiken om zijn duurzaamheidsstrategie en -aanpak te onderbouwen, met bijzondere aandacht voor de onderwerpen waar Belfius zinvol en inspirerend kan zijn voor de Belgische samenleving.



### 4.3. De dialoog met onze stakeholders

De onderstaande tabel geeft een beknopt overzicht van onze belangrijkste stakeholders, de manier waarop we in 2021 de dialoog met hen aangingen en de belangrijkste gespreksonderwerpen.

Stakeholder	Hoe gaan we in dialoog?	Belangrijkste gespreksthemata's
<b>KLANTEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bank- en verzekeringskantoren (fysiek kanaal);</li> <li>• Digitale kanalen (websites, mobiele app);</li> <li>• Belfius Connect - financiële diensten op afstand (telefoon, mail, chat) voor alle klanten;</li> <li>• Klantentevredenheidsonderzoeken;</li> <li>• Proces voor het beheer van klachten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggesties en klachten van klanten;</li> <li>• Producttransparantie;</li> <li>• Toegang tot financiële diensten.</li> </ul>
<b>MEDEWERKERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een permanente feedbackcultuur tussen medewerkers en leidinggevenden;</li> <li>• Live webinars gebracht door directie en senior management met aansluitend Q&amp;A voor de medewerkers;</li> <li>• Een jaarlijkse engagementbarometer, een enquête die de medewerkers uitnodigt hun stem te laten horen over de interne werking van Belfius;</li> <li>• Vertegenwoordiging in sociale organen en een netwerk van vakbondsafgevaardigden;</li> <li>• Een netwerk voor psychosociale hulp;</li> <li>• Consulteren van een community van "Belfius changemakers" als stakeholder in de materialiteitsanalyse van 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire en competitieve verloning;</li> <li>• Coaching en loopbaanbegeleiding;</li> <li>• Training en vorming;</li> <li>• Aangename en gezonde werkomstandigheden (BeTeams);</li> <li>• Fysieke en psychische gezondheid van de medewerkers;</li> <li>• Transparantie over de strategie, het beleid en de resultaten;</li> <li>• Grotere betrokkenheid van interne en externe belanghebbenden bij het ESG-beleid.</li> </ul>
<b>SOCIALE- EN MIDDENVELD-ORGANISATIES, NGO'S</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een dialoog met diverse organisaties en NGO's en medewerking aan hun bevestigingen, studies en assessments;</li> <li>• Bevestigd als stakeholder in de 2021 materialiteitsanalyse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacties over ESG-beleid, doelstellingen en verbintenissen van Belfius;</li> <li>• Investeringsbeleid van Belfius.</li> </ul>
<b>AANDEELHOUDERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Periodiek overleg en dagelijkse operationele contacten met de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij (FPIM).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparantie over de prestaties en de resultaten van de onderneming;</li> <li>• Ad hoc-informatie voor het beantwoorden van externe vragen;</li> <li>• Risicobeheer.</li> </ul>
<b>STRATEGISCHE PARTNERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmatig contact met commerciële en niet-commerciële partners op het vlak van filantropie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De selectie van maatschappelijke thema's en uitdagingen waar Belfius de grootste positieve impact kan hebben via zijn filantropieprogramma en zijn initiatieven voor maatschappelijk engagement.</li> </ul>
<b>SECTORFEDERATIES, VAKBONDEN EN WERKGEVERS-ORGANISATIES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidmaatschap en vertegenwoordiging in de leiding van financiële en economische federaties (Febelfin, Assuralia, BVK, BLV, BVB, BEAMA), werkgeversorganisaties, samenwerkingsplatformen voor innovatie, technologie;</li> <li>• Sociale organen en de daaraan verbonden subcommissies;</li> <li>• Raadpleging als stakeholder bij de materialiteitsanalyse van 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennisdeling met sectorfederaties;</li> <li>• Concretisering van maatschappelijke verantwoordelijkheid;</li> <li>• Nieuwe werkorganisatie voor een meer actuele en open bedrijfscultuur.</li> </ul>
<b>OVERHEDEN EN REGULATOREN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerking aan ministeriële overleginitiatieven op federaal en regionaal niveau;</li> <li>• Via een systematische follow-up van regelgevende initiatieven die impact hebben op de financiële sector en via het beantwoorden van publieke consultaties;</li> <li>• Via periodiek overleg met regulatoren (NBB, FSMA, ECB, EIOPA).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naleving van reglementering en wettelijke verplichtingen;</li> <li>• Adequate financiële en niet-financiële rapportering;</li> <li>• Transition Acceleration Policy.</li> </ul>
<b>RATINGSBUREAUS, DUURZAAMHEIDSEXPERTEN, ANALISTEN EN INVESTEERDERS, (FINANCIËLE) PERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persconferenties over de resultaten van Belfius, met aansluitende investor calls;</li> <li>• Een actieve dialoog met ratingbureaus, een constructieve interactie bij periodieke ESG-beoordelingen, gedetailleerde feedback leveren;</li> <li>• Ad hoc vragen en antwoorden via de perswoordvoerder van de bank.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparantie over de bedrijfsvoering, adequate financiële en niet-financiële communicatie.</li> </ul>
<b>(SUPRA)NATIONALE ORGANISATIES GELINKT AAN DUURZAAMHEID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmatige contacten met en rapportering aan het UNEP FI (UN Environmental Programme Finance Initiative) en de Belgian Alliance for Climate Action;</li> <li>• Samenwerkingsessies met het netwerk voor duurzame ontwikkeling The Shift.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voldoen aan onze nationale en supranationale ESG-verplichtingen en transparant zijn over onze vorderingen.</li> </ul>
<b>TEGENPARTIJEN IN HET KADER VAN HET BEHEER VAN BELEGGINGS-FONDSEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betrokkenheid/actief aandeelhouderschap van Belfius Investment Partners en Belfius Insurance met derde vermogensbeheerders en bedrijven;</li> <li>• Jaarlijkse rapportering over het betrokkenheidsbeleid/actief aandeelhouderschap en het stemmen bij volmacht (proxy voting) door Belfius IP en Belfius Insurance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitwisseling van standpunten over ESG-kwesties, vermijden van controverses, bevorderen van duurzame beleggingskeuzes.</li> </ul>

---

## 5. Zinnvolle groei

### 5.1. Duurzaam beleggen

#### 5.1.1. Duurzaam fondsenbeheer binnen Belfius

De afgelopen jaren nam de belangstelling voor duurzaam beleggen fors toe. En toch verbleken de groeicijfers van de vorige jaren bij die van 2021: bij Belfius ging meer dan 80% van de nieuwe productie in beleggingsfondsen (inclusief pensioenfondsen en My portfolio) naar betekenisvolle “donkergroene” of “lichtgroene” fondsen (zie verderop in rubriek 5.1.2).

Parallel met die evolutie, verduurzaamde ook de benadering en het fondsenaanbod van Belfius. Vorig jaar al beslisten we ons volledig aanbod stapsgewijs fundamenteel ESG-vriendelijker te maken en niet langer een tweeledig aanbod te promoten, met fondsen die een ESG-screening ondergaan en daarnaast andere, traditionele fondsen.

Het fondsenbeheer in het Belfius-aanbod is in handen van:

- **dochteronderneming Belfius Investment Partners (Belfius IP):** zij bewaakt het volledige fondsengamma van Belfius, zodat het in lijn is met de strategische opties en duurzaamheidsengagementen van Belfius. Belfius IP beheert ook zelf een hele reeks beleggingsfondsen uit het gamma, en is het aanspreekpunt voor externe asset managers, onder andere Candriam, onze belangrijkste externe partner, maar ook BlackRock and JP Morgan AM. Binnen de Belfius groep is Belfius IP tevens het competentiecentrum voor maatschappelijk verantwoord beleggen. Belfius IP ondertekende in 2019 de UNPRI (“United Nations Principles for Responsible Investment”), waarmee het een formeel en extern engagement aanging om duurzaamheidsprincipes in zijn beleid in te bedden en die gaandeweg te versterken. Lees meer over de [aanpak van duurzaam en verantwoord beleggen door Belfius IP](#).
- **Candriam** is van oudsher de bevoorrechte externe partner van Belfius voor het beheer van beleggingsfondsen en staat in voor het dagelijks beheer van de meeste Belfius-fondsen. Als pionier in duurzaam beleggen was Candriam een van de eerste fondsenbeheerders die ondernemingen uit een aantal controversiële sectoren uit haar fondsen weerde en ondernemingen selecteerde op basis van hun maatschappelijk gedrag (ESG-criteria). Candriam is sindsdien een referentie inzake duurzaam beleggen. Als een van de eerste Europese vermogensbeheerders ondertekende Candriam de UNPRI in 2005.

#### 5.1.2. Fondsen en duurzaamheid: een nieuw Europees referentiekader sinds 2021

Sinds maart 2021 moeten fondsbeheerders en -distributeurs in de EU op grond van de SFDR-regels (Sustainability Finance Disclosure Regulation) in hun prospectus en op hun website meer informatie verstrekken over de manier waarop zij in hun beslissingsprocessen rekening houden met duurzaamheidsrisico's (ESG-risico's) en hoe zij omgaan met de belangrijkste nadelige gevolgen (PAI) van hun beleggingsbeslissingen.

De SFDR, ook wel de Europese regels voor informatieverstrekking over duurzaamheid in de financiële sector genoemd, is onderdeel van het bredere Europese actieplan voor de financiering van duurzame groei dat onder andere financieringsstromen wil oriënteren naar die economische sectoren en activiteiten die het meest bijdragen tot de duurzame doelen van de EU.



Het doel van de SFDR-regels is beleggers meer inzicht te geven in de wijze waarop beheerders en distributeurs van financiële producten omgaan met ESG-risico's en een duurzame impact trachten te realiseren. Met deze regels wil de EU een gelijk speelveld scheppen, waarbij voor alle fondsen dezelfde criteria gelden om als "duurzaam" te worden beschouwd. Dit maakt beleggingsproducten voor de belegger beter vergelijkbaar.

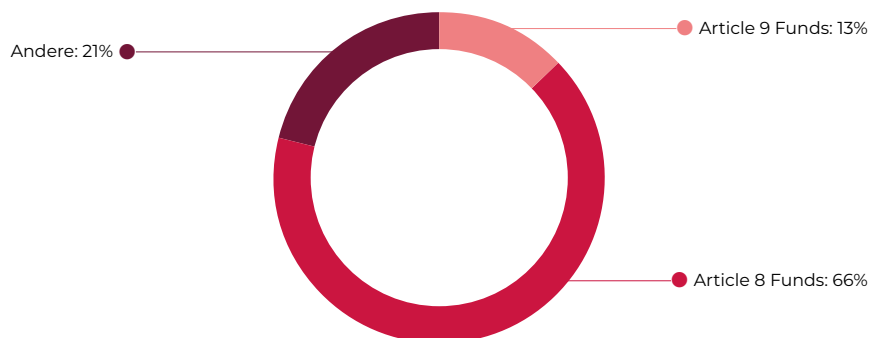
Met "duurzaam" wordt bedoeld: ESG-bestendig. Dus met voldoende respect in de omgang met milieu en klimaat (E van Environmental), en in de sociale omgang met medemens en dier (S van Social), en met een deugdelijk ondernemingsbestuur (de letter G van Governance).

In de praktijk betekent dit dat elk beleggingsfonds naargelang zijn duurzame ambities voortaan thuishoort in één van de drie volgende categorieën:

- **Artikel 9-fondsen ("donkergroene fondsen")** hebben een uitdrukkelijk duurzame doelstelling, streven een positieve impact na. De mate waarin die doelen gehaald worden dient gemeten te worden en er dient periodiek over gerapporteerd te worden aan de belegger;
- **Artikel 8-fondsen ("lichtgroene fondsen")** zijn fondsen die, naast andere kenmerken, milieu- en/of maatschappelijke kenmerken promoten. Ook hierover moet de belegger jaarlijks toelichting krijgen;
- **Artikel 6-fondsen** zijn de fondsen die geen duurzaamheidsambitie hebben, ze voldoen niet aan de eisen die op dat vlak gesteld worden aan de twee bovenstaande categorieën.

Belfius rapporteert vanaf dit rapporteringsjaar volgens de SFDR-classificatie. Een eerste "foto" daarvan, per 31 december 2021, vindt u hieronder:

### % art 8 & 9 in omloop actief beleggingsaanbod onderhevig aan SFDR (uitgezonderd mandaten)



**ONS ENGAGEMENT**

Wij gaan voor een 100% "meaningful" beleggingsaanbod

### 5.1.3. De transitie versnellen, zonder schadelijke effecten

Als bank voor beleggers gaat Belfius bij het samenstellen van zijn fondsengamma op zoek naar ondernemingen en domeinen met de grootst mogelijke positieve impact. Tegelijkertijd weren we niet-duurzame activiteiten uit ons fondsenaanbod, via een combinatie van diverse methodes:

#### Uitsluitingen toepassen

Sectoren, bedrijven of overheden worden op grond van juridische, normgebonden of duurzaamheidsoverwegingen uitgesloten en komen daardoor niet in aanmerking voor investeringen.

Bij Belfius gebeurt dit via:

- een normgebonden (normatieve) screening waarbij ondernemingen die de principes van de United Nations Global Compact (UNGC) schenden of die betrokken zijn bij zware controverses, worden uitgesloten;
- de normgebonden uitsluitingscriteria van Portfolio21 voor de investeringsportefeuille van Belfius: meer hierover in rubriek 5.5.1;
- de Transition Acceleration Policy (TAP), het eigen sectorbeleid voor alle activiteiten van de Belfius-groep. Een sectorbeleid dat zowel gericht is op uitsluiting of inperking van bepaalde activiteiten die we als niet-duurzaam beschouwen (bv. tabaksproductie en gokken), als op ondersteuning van activiteiten in een overgangsfase (bv. in de energiesector). Lees meer over de Transition Acceleration Policy in rubriek 6.1.2.

Voor beleggingsfondsen betekent dit, dat alle beleggingsfondsen (en niet enkel de duurzame fondsen) onderworpen zijn aan een veel grondiger ESG-screening dan voordien. Stapsgewijs worden alle actief aangeboden beleggingsproducten conform gemaakt met dit beleid, met als streefdatum 31 december 2022.

### ESG-criteria inbouwen

ESG-factoren worden op een systematische en gedocumenteerde manier ingebouwd in de financiële analyse/waardering en de financiële besluitvorming, o.a. door:

- een positieve screening: waarbij enkel belegd wordt in ondernemingen en landen die het best presteren op het vlak van duurzame ontwikkeling binnen hun sector of regio;
- de integratie van milieu-gerelateerde en/of sociale criteria in het beheer en het bevorderen ervan.

### Een specifiek duurzaam objectief nastreven

Een methode van beleggen die erop gericht is te beleggen volgens de principes van duurzame ontwikkeling en waarbij een of meerdere expliciete duurzame doelstellingen worden nagestreefd.

### Een thematische benadering

Thematisch beleggen is beleggen in domeinen die verband houden met nieuwe en/of langetermijntendensen, waarvan doorgaans verwacht wordt dat ze bijdragen tot duurzame ontwikkeling, meer bepaald tot oplossingen voor milieuproblemen, sociale kwesties en thema's op het vlak van goed bestuur.

### Actief aandeelhouderschap

Actief aandeelhouderschap verwijst naar het bekomen van gunstige verandering door een sterke betrokkenheid bij het management van de ondernemingen waarin geïnvesteerd wordt en door te stemmen op aandeelhoudersvergaderingen van beursgenoteerde ondernemingen.

Het betrokkenheidsbeleid als aandeelhouder tenslotte, is een krachtig instrument in het ESG-beheerproces van een fondsbeheerders. Bij 'fondsen van fondsen', fondsen die samengesteld zijn uit andere fondsen, focust men op een dialoog met de externe managers van die onderliggende fondsen. Belfius IP monitort voortdurend zijn beleggingsportefeuilles met bijzondere aandacht voor ESG-criteria bij de selectie van de onderliggende instrumenten (fondsen, trackers) waarin de externe portefeuillebeheerders mogen beleggen. Bij afwijkingen wordt een dialoog met de beheerder opgestart om tot een oplossing te komen. Meer details vindt u in het [Betrokkenheidsbeleid van Belfius IP](#).

=

**ONS ENGAGEMENT**

Absolute prioriteit geven  
aan een toekomstbestendige  
infrastructuur voor  
de Belgische samenleving

Ook wanneer Belfius IP het beheer van een fonds delegeert aan een externe partner, zoals Candriam, wordt nauwlettend toegekeken op het actief aandeelhouderschap dat de partner ontwikkelt. Zo investeert Candriam als asset manager rechtstreeks in bedrijven en maakt het als aandeelhouder van de ondernemingen in portefeuille gebruik van zijn stemrecht op de Algemene Vergaderingen om beslissingen in een duurzame richting te helpen sturen. Candriam publiceert jaarlijks een rapport over zijn stemgedrag als aandeelhouder ('proxy voting'). Meer details hierover leest u in het [Betrokkenheidsbeleid van Candriam](#).

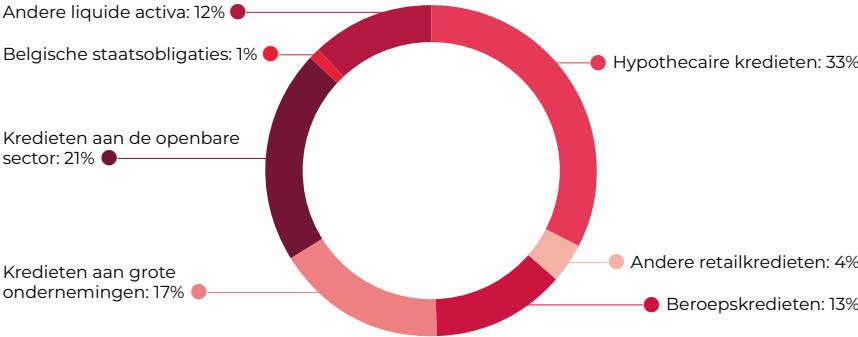
Een actieve en constructieve dialoog met de bedrijven waarin wordt geïnvesteerd laat de fondsbeheerders toe om hun standpunten, bezorgdheden en ideeën kenbaar te maken aan de leiding van bedrijven, en beslissingen van de bedrijfstop te beïnvloeden. Omgekeerd biedt het bedrijven de kans om hun visie kenbaar te maken aan de fondsbeheerders. Via die gesprekken proberen de beheerders te bereiken dat controversiële activiteiten zo veel als mogelijk vermeden worden en de voorkeur gegeven wordt aan activiteiten met een duurzaam karakter.

## 5.2. Duurzame financieringsoplossingen

### 5.2.1. Terugstroom naar de Belgische economie en samenleving

Onze financieringscapaciteit aanwenden om projecten en initiatieven met een positief effect op de Belgische samenleving mogelijk te maken, is de essentie van onze missie. Belfius-klanten kunnen erop rekenen dat hun spaargeld bijna volledig opnieuw geïnvesteerd wordt in de Belgische samenleving en economie in de vorm van leningen aan gezinnen, zelfstandigen, kmo's en grote bedrijven, gemeenten, scholen en zorgcentra. De onderstaande grafiek illustreert dit.

#### Aanwending van de spaartegoeden in de bank



### 5.2.2 De uitdaging van België op het vlak van duurzame gebouwen aangaan

Europa wil tegen 2050 koolstofneutraal zijn. Aangezien gebouwen binnen Europa goed zijn voor een groot deel van de huidige koolstofemissies, brengt dit enorme uitdagingen en kansen met zich mee voor de bouw- en huizenmarkt. Bijna alle huizen en gebouwen in België zullen een energiebesparende make-over nodig hebben. Belfius beschikt al over heel wat oplossingen om op dit vlak een zinvolle bijdrage te leveren aan de Belgische economie en maatschappij.

#### SBRS (Smart Building and Renovation Solution)

Al meer dan 30 jaar begeleidt Belfius Bank openbare instellingen en instellingen uit de sociale sector bij hun vastgoedprojecten. Een gespecialiseerde afdeling Public Real Estate geeft deze instellingen advies dat verder gaat dan het louter financieren van bouwprojecten. Dankzij een team van architecten, ingenieurs en juristen kunnen de opdrachtgevende instellingen zich blijven concentreren op hun

kerntaken in plaats van op een bouwproject. Voor elk project werken de projectmanager, de bouwpartners en de klant samen om de laatste ontwikkelingen op het gebied van energie, duurzame ontwikkeling, circulaire economie, IOT (Internet Of Things), enz. te analyseren en zo het perfecte evenwicht te vinden tussen prijs en prestatie.

- In 2021 verleende Public Real Estate steun aan 46 instellingen in nieuwe projecten, met een totale waarde van 286 miljoen EUR: scholen, politiebureaus, brandweerkazernes, woonzorgcentra, bejaardentehuizen of tehuizen voor gehandicapten, jeugdherbergen, culturele centra, sportvoorzieningen en administratieve centra.

### BEEP (Belfius Energy Efficiency Package)

Met het Belfius Energy Efficiency Package biedt Belfius bedrijven, overheidsinstanties, onderwijsinstellingen en social profit-organisaties een uniek financieringspakket dat hen aanmoedigt te investeren in de vermindering van hun energiebehoeften, over te schakelen op alternatieve energiebronnen of hun eigen energie te produceren. Daartoe is Belfius de enige bank in België die een partnerschap heeft met de Europese Investeringsbank (EIB) in het kader van het Europese programma PF4EE (Private Finance for Energy Efficiency). Dankzij deze samenwerking met de EIB kan Belfius zijn klanten ondersteunen met een oplossing op maat voor hun financieringsbehoeften voor kleinere projecten, en hen zo helpen op hun weg naar een duurzame energietransitie.

- In 2021 zagen 20 nieuwe projecten het daglicht. Het ging onder meer om fotovoltaïsche projecten, energiewarmtekrachtkoppelingprojecten in appartementsgebouwen, relighting- en energie-efficiëntieprojecten in gebouwen en biomassa-warmtekrachtkoppelingprojecten.

Ons contract met de EIB is verlengd voor projecten die goedgekeurd zijn tot december 2023. In totaal heeft Belfius nu 73 projecten binnen dit programma kunnen financieren met een totale projectwaarde van ongeveer 85 miljoen EUR.

### ELENA (European Local Energy Assistance)

ELENA is een gezamenlijk initiatief van de EIB en de Europese Commissie in het kader van het Europese onderzoeks- en innovatieprogramma Horizon 2020. ELENA verleent subsidies voor de ontwikkeling van energie-efficiëntieprojecten in bestaande gebouwen en voor programma's voor hernieuwbare energie voor klanten uit de publieke en social-profitsector. Sinds 2020 is Belfius de eerste en enige commerciële bank die een ELENA-subsidie krijgt om haar publieke en social-profitklanten actief bij te staan bij de ontwikkeling van deze projecten.

- Sinds 2020 hebben Belfius en het ELENA-initiatief meer dan 30 renovatieprojecten mogelijk gemaakt voor een totale projectkost van 172 miljoen EUR, waarvan 66 miljoen EUR in 2021.
- Belfius steunt 11 steden bij de voorbereiding van energie-efficiëntieprogramma's voor hun gebouwen. 5 ervan startten in 2020, 6 in 2021.

Ten slotte stimuleert en steunt Belfius actief de ontwikkeling van energieprestatiecontracten via Esco's (Energy Service Companies), ook al zien we dat de marktpenetratie traag verloopt.

### Smart cities, climate action and circular economy

Na het afsluiten van een eerste partnership in 2014 (Smart Cities & Sustainable Development), ging Belfius in 2016 en 2018 over tot het vernieuwen en verlengen van zijn samenwerkingsovereenkomsten met de Europese Investeringsbank (EIB) met het programma Smart Cities, Climate Action & Circular Economy om tot 2022 projecten te ondersteunen op het vlak van lokale energie-efficiëntie, stadsontwikkeling en mobiliteit, enz.

Tijdens de totale looptijd van het partnership werden in totaal 189 projecten gefinancierd die een impact hebben op het dagelijkse leven van miljoenen mensen in België, goed voor een totale investering van bijna 1,5 miljard EUR.

## Programma Smart Cities & Sustainable Development en Smart Cities & Climate Action & Circular Economy (met de EIB) – Overzicht per kredietlijn (2014-2021)

	Smart 1.0	Smart 2.0	Smart 3.0
Totaal bedrag van de projecten (in Mn EUR)	485 <sup>(1)</sup>	495 <sup>(2)</sup>	496 <sup>(3)</sup>
Aantal projecten	59	68	62

(1) waarvan een EIB-lijn van EUR 200 miljoen.

(2) waarvan een EIB-lijn van EUR 200 miljoen.

(3) waarvan een EIB-lijn van EUR 192 miljoen.

Eind 2021 zijn nog niet alle kredieten voor de lopende projecten met deze derde enveloppe opgenomen. Het resterende deel van de projectbedragen is gefinancierd met langetermijnkredieten die door Belfius zijn toegekend, door voorschotten op subsidies, door de bedragen van de nog beschikbare kredieten, door kortetermijnkredieten en door Belfius verstrekte kaskredieten (voor het gebruik van eigen middelen).



## Energiezuinig vastgoed met een grote sociale impact ontwikkelen

Belfius Immo, een filiaal van Belfius Bank, staat aan de top van initiatieven op het gebied van betaalbaar en duurzaam wonen.

Via SMDI (Société Mixte de Développement Immobilier) bouwt Belfius Immo, samen met haar partners SWL (Société Wallonne du Logement) en SRIW (Société régionale d'Investissement de Wallonie), betaalbare woningen in Wallonië.

Met Canius I (Gespecialiseerd Vastgoedbeleggingsfonds - "GVBF / FIIS") neemt Belfius Immo als aandeelhouder deel aan de aankoop van nieuwe huizen en appartementen volgens het principe van de "hamsterhuur". In dat geval hebben de huurders de mogelijkheid om de gehuurde energie-efficiënte woning binnen een bepaalde tijd (bv. 4 jaar) te kopen tegen een vooraf vastgestelde prijs met een reeds betaalde huurterugbetaling. In 2021 heeft Belfius Immo deelgenomen aan Hamsterhuren II (het vroegere Canius II), dat nog meer dan vroeger de nadruk legt op energetische kwaliteiten.

In het kader van haar missie om "zinnig" te zijn, ontwikkelt en zoekt Belfius Immo ook projecten met een sociale impact, zoals huisvesting voor mensen met een handicap, inclusief aangepaste ondersteunende diensten.

## Energie-efficiënte particuliere woningen

Belfius helpt Belgische gezinnen bij hun energiebesparende bouw- en renovatieprojecten.

Met de Groene Renovatielening biedt Belfius een kredietformule aan voor investeringen die onder meer gericht zijn op het verbeteren van de woningisolatie, het plaatsen van dubbele of driedubbele beglazing, het vervangen van oude verwarmingsketels door hoogrendementstoestellen, het installeren van een warmtepomp of zonnepanelen, of het laten uitvoeren van een energie-audit.

- In 2021 maakten de groene renovatieleningen de helft uit van het totale aantal toegekende renovatieleningen aan consumenten.

## Groene renovatielening

	2019	2020	2021
Aantal dossiers	3.784	5.068	4.004
<b>TOTAAL BEDRAG (in miljoen EUR)</b>	<b>43.8</b>	<b>57.9</b>	<b>57.9</b>

Belfius biedt sinds 2021 de Vlaamse renovatielening aan. Hiermee kunnen mensen die een huis met zwakke energieprestaties kopen, binnen de vijf jaar grondige energetische renovaties uitvoeren dankzij een rentesubsidie van de Vlaamse overheid. Hierdoor kan de lener de betaalde rente op de renovatielening volledig recupereren.

Ook in Vlaanderen startte Belfius in 2021 met verschillende steden en gemeenten een samenwerkingsprogramma voor energie-audits en energierenovatiebegeleiding.

Naast het louter verstrekken van leningen werkt Belfius sinds een aantal jaren samen met bedrijven die actief zijn in energierenovatie en hernieuwbare energie (Izen, Energreen, Klinkenberg). Belfius-klanten kunnen zich tot deze bedrijven wenden voor duurzame oplossingen en informatie over groene renovatieleningen. Via de Belfius Mobile app kunnen Belfius-klanten met Jaimy snel bedrijven vinden die actief zijn op het gebied van duurzame energie (zonnepanelen), isolatie en EPC-certificering (energieprestatie van gebouwen).

Jaimy, dat via Belfius Insurance deel uitmaakt van de Belfius groep, beheert een platform waarmee klanten snel een bouwprofessional kunnen vinden in bijvoorbeeld elektriciteit, verwarming, loodgieterij of renovatie.

Ten slotte is Belfius ook pilootbank voor het EEMI-initiatief (Energy Efficient Mortgages Initiative) en lid van de BVK-commissie (Beroepsvereniging van het Krediet) voor duurzame leningen, die tot doel heeft energie-efficiënte hypotheekleningen in België te ontwerpen en te lanceren en zo particulier kapitaal te stimuleren en te kanaliseren naar investeringen in energie-efficiëntie.

## 5.2.3. Investeren in hernieuwbare energie

Tegen eind 2021 bedroegen de totale investeringen van Belfius in hernieuwbare energie ongeveer 1,7 miljard EUR. Dit omvat projectfinanciering en leningen, alsook meer dan 500 leasingcontracten die momenteel lopen op het vlak van biomassa, zonne-energie, onshore en offshore windenergie, energie-warmtekrachtkoppeling en energie-efficiëntie.

Samen leveren deze projecten elk jaar genoeg hernieuwbare energie om te voldoen aan de energiebehoeften van meer dan drie miljoen Belgische gezinnen en verminderen ze de CO<sub>2</sub>-uitstoot met ongeveer 4,5 miljoen ton per jaar.

- In 2021 steunde Belfius hernieuwbare-energieprojecten met een totale potentiële capaciteit van 273 Mw, die voornamelijk de financiering van onshore en offshore windparken omvatten.

Belfius is de enige Belgische bank die alle acht Belgische offshore-windmolenparken, met een totale capaciteit van 2.262 Mw, mee financierde.

## 5.2.4. Duurzame obligaties structureren voor onze klanten

In 2021 groeide de wereldmarkt voor duurzame obligaties aanzienlijk. Er is duidelijk een toenemende belangstelling, zowel van de emittenten, die hun duurzame projecten en activiteiten willen financieren, als van de beleggers, die duurzame elementen in overweging nemen bij hun beleggingsbeslissingen of specifieke duurzame fondsen

oprichten. Ook vanuit regelgevend oogpunt waren er belangrijke ontwikkelingen, zoals de publicatie van de (groene) Taxonomie van de EU en het voorstel voor een Groene Obligatiestandaard van de EU.

Belfius ondersteunt zijn klanten wanneer ze met duurzame obligaties de kapitaalmarkten willen betreden. Het biedt structurings- en adviesdiensten aan om hen door het hele proces te begeleiden: van hun eerste gedachten, tot het opstellen van het duurzame kader, de interactie met duurzame ratingbureaus en de plaatsing van obligaties bij particuliere of institutionele beleggers. Belfius wil in België een voortrekkersrol spelen op het gebied van de activiteit van duurzame schuld-kapitaalmarkten. Deze diensten staan ter beschikking van alle soorten klanten die de weg van de duurzame uitgifte van obligaties willen inslaan: plaatselijke en gewestelijke overheden, intercommunales, nutsbedrijven en vennootschappen. Bij het opzetten van duurzame kaders volgt Belfius de ICMA-principes (International Capital Market Association) en doet het een beroep op gespecialiseerde second party opinion providers om volledig in lijn te zijn met de internationale beste marktpraktijken.

In 2021 ondersteunde Belfius de volgende klanten voor een totaal bedrag aan Belgische groene obligaties en duurzaamheidsobligaties van meer dan 4 miljard EUR.

Uitgever	Sector	Formaat	Bedrag (miljoen EUR)
GIMV	Investeringsmaatschappij	Sustainability Bond	100
ATENOR	Vastgoed	Green Bond	100
VLAAMSE GEMEENSCHAP	Regionale overheid	Sustainability Bond	1250
VGP	Vastgoed	Green Bond	600
FRANSE GEMEENSCHAP	Regionale overheid	Social Bond	500
GHELAMCO	Vastgoed	Green Bond	50
AEDIFICA	Vastgoed	Sustainability Bond	500
CODIC	Vastgoed	Green Bond	20
IMMOBEL	Vastgoed	Green Bond	125
PROXIMUS	Telecom	Green Bond	750
XIOR	Vastgoed	Green Commercial Paper	200
MATEXI	Vastgoed	Green Commercial Paper	50
<b>TOTAAL BEDRAG</b>			<b>4.245</b>

### 5.2.5. Circulaire economie aanmoedigen via vendor leasing

Producten, hun onderdelen en materialen zo lang mogelijk in omloop houden is het belangrijkste principe van de circulaire economie. Via vendor leasing speelt Belfius Lease al enkele jaren een voortrekkersrol in dit domein voor productie-apparatuur, maar ook voor meubels, verlichtingssystemen, batterijen, fietsen enz. In dit model primeert gebruik op bezit: de eindgebruiker betaalt voor het gebruik van het goed volgens een pay-as-a-service- of pay-per-use-principe, terwijl Belfius het financiële risico op zich neemt door de goederen aan te kopen die zijn professionele klanten ter leasing aanbiedt. De productiecijfers in vendor lease bedragen 138 miljoen EUR in 2021 tegenover 163 miljoen EUR in 2020.

De teams van Belfius Lease nemen ook deel aan de reflectie rond circulaire economieconcepten en de Belgische economie in haar geheel, voornamelijk binnen de Commissie Duurzame Leasing van de BLV (Belgische Leasingvereniging). Belfius Lease ondertekende het circulaire economie charter van Febelfin & BLV.

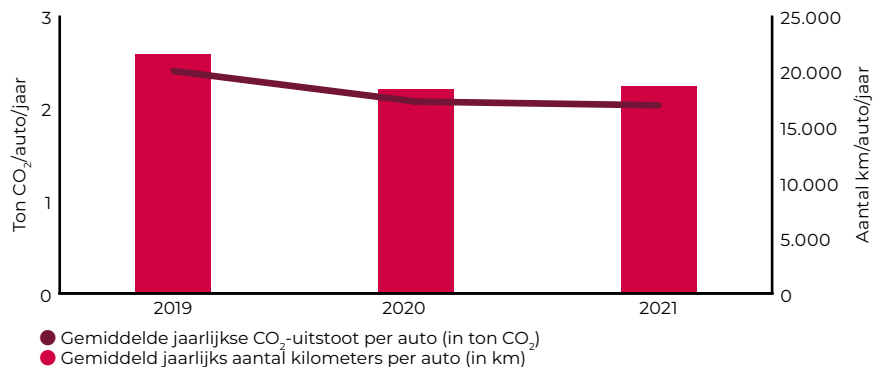
### 5.2.6. Een koolstofarme mobiliteit faciliteren

Via zijn aanbod van financiële leasing en renting speelt Belfius Lease zijn rol in de verschuiving van vervoerswijze naar koolstofarme mobiliteit, door momenteel meer dan 24.600 leasingcontracten voor elektrische fietsen te beheren, een stijging van 47% ten opzichte van 2020.

4.431 elektrische, hybride of aardgasvoertuigen rijden op de Belgische wegen onder de vlag van Belfius Lease, een stijging van 68% tegenover 2020. Belfius Lease blijft ook de voorkeur geven aan elektrisch materieel in de weg- en waterbouwsector (vorkheftrucks, pallettrucks, wegenbouwmaterieel, enz.).

Met zijn full-service leasingaanbod streeft Belfius naar een koolstofarme mobiliteit. Belfius Auto Lease wil de gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot per voertuig van zijn vloot (in ton /auto/jaar) tegen 2025 met 50% verminderen via twee belangrijke assen: meer groene auto's met minder of geen uitstoot, en minder afgelegde kilometers door flexibele alternatieven voor het autogebruik aan te bieden.

#### Gemiddelde jaarlijkse CO<sub>2</sub>-uitstoot & aantal afgelegde kilometers per auto



In vergelijking met 2020 daalde de gemiddelde CO<sub>2</sub>-uitstoot van het wagenpark van Belfius Auto Lease in 2021 met 1,7%, een evolutie die verklaard wordt door een lichte stijging van het aantal afgelegde kilometers per auto, alsook door een stijging met 185% van het aandeel van elektrische en hybride voertuigen in de nieuwe productie. Hun aandeel in het totale wagenpark van Belfius Auto Lease bereikte 15% in 2021, tegenover 9% in 2020.

Dit is te danken aan het feit dat Belfius Auto Lease, in overeenstemming met overheidsmaatregelen, gerichte voordelige prijzen toepast die het maandelijkse leasetarief voor elektrische auto's bevoordeelt ten opzichte van auto's met traditionele verbrandingsmotoren. Bovendien werkt Belfius Auto Lease samen met CenEnergy om een intelligente elektrische laadinfrastructuur aan te bieden aan klanten die de overstap naar elektrische en/of hybride auto's willen maken.

Belfius Auto Lease is ook actief op de fietsleasemarkt met Belfius Bike Lease, een all-in aanbod voor alle soorten fietsen met diensten zoals onderhoud, verzekering en bijstand in samenwerking met Cyclis, de Belgische pionier op dit gebied. In 2021 haalde Belfius Auto Lease het contract voor fietsleasing binnen voor Veneco (samenwerkingsverband tussen gemeenten in Oost-Vlaanderen), samen met Cyclis.

Om alternatieve mobiliteit aan te moedigen, kunnen de klanten van Belfius Auto Lease voortaan profiteren van het MaaS-aanbod (Mobility as a Service) van Skipr, Belfius Move by Skipr, een all-in mobiliteitsoplossing. Het programma combineert een app die ontworpen is om verschillende reisoplossingen te vergemakkelijken,

een betaalkaart die geldig is voor alle Europese mobiliteitsaanbieders en een budgetbeheerplatform voor werkgevers met de mogelijkheid om CO<sub>2</sub>-rapporten te lanceren.

Belfius biedt verschillende kredietformules aan die gebaseerd zijn op duurzame mobiliteit:

- met de Eco Autolening kunnen klanten de aankoop van een auto met een lage CO<sub>2</sub>-uitstoot financieren: een auto met een CO<sub>2</sub>-uitstoot ≤ 135g/km volgens de WLTP-norm; of een CO<sub>2</sub>-uitstoot ≤ 108g/km volgens de NEDC 1.0-norm; of een hybride of met LPG uitgeruste auto;
- de Eco Plus autolening is een specifieke kredietformule voor wie wil overschakelen op een elektrische auto, een plug-in hybride auto, of een auto op aardgas of waterstof. Met deze lening kan de klant tot 120% van de aankoopsprijs lenen om eventuele extra kosten te dekken, zoals de installatie van een elektrische laadpaal of zonnepanelen;
- sinds enkele jaren biedt Belfius ook een fietslening aan.

### Eco & Eco Plus autolening

	2019	2020	2021
Aantal dossiers	4.840	4.689	4.326
<b>TOTAAL BEDRAG (in miljoen EUR)</b>	<b>59,5</b>	<b>53,3</b>	<b>54,6</b>

### Fietslening

	2019	2020	2021
Aantal dossiers	1.890	2.355	2.027
<b>TOTAAL BEDRAG (in miljoen EUR)</b>	<b>6,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,3</b>

## 5.3. Verzekeringsooplossingen voor nieuwe maatschappelijke uitdagingen

Belfius Insurance biedt verschillende producten aan, waaronder levensverzekeringen (spaar- en risicoproducten), schadeverzekeringen (mobiliteit en vermogensbescherming) en hypothecaire kredieten. In 2021 bevestigden een aantal ontwikkelingen de rol die Belfius Insurance wil spelen om de uitdagingen van onder meer de langere levensverwachting en de vergrijzing van de bevolking<sup>2</sup>, gezondheid, huisvesting, mobiliteit en klimaatverandering het hoofd te bieden. De groeiende belangstelling voor deze producten en diensten, die bijdragen tot een evenwichtiger en duurzamer maatschappijmodel, toont aan dat we op de goede weg zijn.

## 5.3.1. Levensverzekeringen

### 5.3.1.1. Pensioen

Het wettelijke pensioen is voor een groot deel van de bevolking grotendeels ontoereikend geworden<sup>(1)</sup>. Op pensioengerechtigde leeftijd dreigen daardoor veel mensen onder de armoedegrens te geraken<sup>(2)</sup>. Het bedrijfspensioen verbetert de vooruitzichten van sommigen, maar met grote ongelijkheden, vooral tussen mannen en vrouwen en tussen werknemers en zelfstandigen<sup>(3)</sup>. Als levensverzekeraar speelt Belfius Insurance een actieve rol bij het overbruggen van deze kloof, en om de klanten te helpen hun levensstandaard en koopkracht te behouden na hun pensionering.

Enkele cijfers:

- Belfius Insurance beheert de bedrijfspensioenen van ongeveer 260.000 aangeslotenen (tweede pijler);
- 320.000 Belgen rekenen op Belfius Insurance om hun aanvullend pensioenkapitaal (derde pijler) naar best vermogen te beleggen;
- daartoe investeert Belfius Insurance bijna 6,5 miljard EUR in de Belgische economie;
- 6.317 klanten ontvingen in 2021 hun aanvullend pensioenkapitaal, waardoor ze meer mogelijkheden hebben om ook na hun pensionering hun levensstandaard te behouden (vervangingsratio).

Belfius maakt zijn klanten zo goed mogelijk bewust van het pensioentekort, bijvoorbeeld met Yume, een simulatietool die geïntegreerd is in de Belfius Mobile app. Yume geeft concrete cijfers over de toekomstige financiële situatie van elk individu en stelt hem in staat na te denken over manieren om zijn levensstandaard te behouden. Binnenkort zullen we een nog gedetailleerder dashboard ter beschikking stellen, dat ook door DVV-klanten gebruikt kan worden.

Samen met Assuralia en de regering zullen we ook proactief oplossingen blijven voorstellen voor verschillende uitdagingen, zoals een herziening van de maximumfinanciering van aanvullende pensioenen.

### 5.3.1.2. Inkomensbescherming

Inkomensbescherming gaat verder dan pensioenen, aangezien het de kern vormt van veel andere verzekeringsproducten, zoals de schuldsaldoverzekering. In 2021 konden we 452 gezinnen helpen bij het aflossen van een hypotheek in een moeilijke periode, voor een totaalbedrag van 20,6 miljoen EUR.

Belfius verzekert 391.080 mensen voor hun woonkrediet, dat is een kruisverkoop van 80% op zijn woonkredieten. Toch onderschatten de klanten nog te vaak de financiële risico's die verbonden zijn aan een inkomensverlies ten

(1) <https://www.assuralia.be/nl/studies-en-cijfers/omgevingsstatistieken/468-gemiddeld-uitgekeerd-bruto-pensioen-per-maand>

(2) In 2014 behoorde op basis van de inkomencijfers van de EU-SILC 15,2% van de 65-plussers tot de groep die het risico loopt in armoede te vervallen.

(3) Aantal aangeslotenen | PensionStat.be

gevolge van het overlijden van een gezinslid, of een onvermogen om te werken (burn-out, ongeval). Daarom zorgen we ervoor dat ze zich hiervan bewust zijn.

Ook zijn aanbod van risicodekkingen blijft Belfius Insurance verder ontwikkelen en verfijnen, zodat alle klanten op elk moment en tegen een betaalbare prijs goed beschermd zijn tegen inkomensverlies. Enkele voorbeelden van nieuwigheden in 2021:

- we hebben de voorwaarden van onze groepsverzekering met gegarandeerd inkomen geactualiseerd om aandoeningen zoals het chronisch vermoeidheidssyndroom en fibromyalgie te dekken. Andere aandoeningen zoals zware depressie en burn-out zijn gedekt onder bepaalde voorwaarden;
- sinds april 2021 hebben we een getuige-procedure om slechtzienden in staat te stellen de nodige contracten te ondertekenen voor dit soort bescherming. Deze procedure is nu al van toepassing voor het afsluiten van een Belfius-kredietdekking;
- uit de laatste statistieken blijkt dat Belfius Insurance ook zijn rol blijft spelen bij mensen die lijden aan een chronische ziekte. Sinds enkele jaren kunnen deze specifieke klanten, dankzij de wet Partyka, een schuldsaldoverzekering afsluiten. De verzekeraar die een extra premie van meer dan 75% eist, of een verzekering weigert, moet een objectieve en redelijke rechtvaardiging geven. Als de klant het niet eens is met de motivering, kan hij in beroep gaan bij het Controlebureau. Dat kan ofwel oordelen dat de extra premie of de weigering gerechtvaardigd is, ofwel een nieuw voorstel doen. Belfius vertegenwoordigt slechts 12% van de door het Controlebureau onderzochte gevallen, terwijl ons marktaandeel in leningen groter is. Bovendien heeft het Controlebureau in 79% van de gevallen de initiële beslissing van Belfius gevalideerd. Ons beleid inzake medische acceptatie lijkt dus billijk en degelijk gemotiveerd te zijn.

### 5.3.1.3. Hospitalisatie- en ambulante verzekering

Meer dan 141.000 Belgische burgers genieten van onze hospitalisatiedekking.

De gemiddelde kosten van ziekenhuisopnames voor Covid-19 hebben het belang van een dergelijke dekking onderstreept. Volgens de enquête van Belfius Insurance over overtuigingen en kennis betreffende hospitalisatie- en ambulante verzekering (maart 2021), is een groot deel van het publiek nog steeds niet op de hoogte van de manier waarop deze dekkingen de verplichte verzekering van ons sociaalzekerheidsstelsel aanvullen. 68% van de ondervraagden (81% onder de 26 jaar) was verbaasd over de gemiddelde meerkosten van 700 EUR voor een ziekenhuisverblijf als gevolg van Covid-19.

Onze dekking ambulante zorgen vermijdt dat mensen een doktersbezoek uitstellen omwille van de kost en voorkomt zo een in veel gevallen zwaarder ziektebeeld met hogere kosten. Op die manier dragen wij bij tot een gezondere en beter beschermde samenleving.

## 5.3.2. Niet-Levensverzekering

### 5.3.2.1. Woonverzekering

Een woonverzekering is een essentieel onderdeel van het dagelijks leven en helpt personen en huishoudens te herstellen van schade of natuurrampen, zoals de uitzonderlijke overstromingen in België in juli 2021. Op die manier helpt Belfius Insurance de samenleving veerkrachtiger te worden om de risico's van het dagelijks leven te trotseren. Enkele recente voorbeelden:

- de Belfius-verzekering App-Normal Rent en zijn product Cocoon Start helpen mensen om gemakkelijk toegang te krijgen tot huuroplossingen en zo aan een woning te geraken. In de laatste helft van 2021 schreven 2.300 klanten zich in voor deze nieuwe producten;
- we vereenvoudigen onze communicatie met onze klanten om hen te helpen de risico's en hun dekking te begrijpen. In onze nieuwe voorwaarden gebruiken we eenvoudige taal en vermelden we concrete voorwerpen (tuinmeubelen, zonnepanelen, enz.), die voor het grote publiek begrijpelijker zijn;
- we hebben de dekking van sommige van onze producten uitgebreid om de overgang naar een eerlijke en koolstofarme economie te bevorderen. Onze particuliere ongevallenverzekeringen (Belfius en DVV) omvatten nu bijvoorbeeld een bestuurderdekking voor mensen die geen eigenaar zijn van de auto's waarmee ze rijden. Er is steeds meer belangstelling voor deze producten en diensten die bijdragen tot de deeleconomie.

Belfius Insurance is van mening dat woonverzekeringen een rol kunnen - en moeten - spelen in klimaatactie. We grijpen elke gelegenheid aan om onze klanten ertoe te brengen de energie-efficiëntie van hun gebouwen te verbeteren en de overgang naar een koolstofarme economie te vergemakkelijken. Bijvoorbeeld:

- met onze App-normale woonverzekering, die eind 2020 gelanceerd werd, genieten eigenaars van nieuwe gebouwen (minder dan 10 jaar oud) specifieke kortingen, met een extra eco-korting als het gebouw energie-efficiënt is. In geval van een schadegeval worden de extra kosten voor de naleving van de nieuwe bouwnormen verrekend in een eventuele schadevergoeding;
- we dekken zonder extra kosten alle initiatieven van onze klanten om de energie-efficiëntie van gebouwen te verbeteren, met inbegrip van de installatie van zonnepanelen, warmtepompen, batterijen, oplaadstations, enz;



- bij het heropbouwen na een ramp houden we zowel bij Belfius als bij Corona Direct rekening met de huidige bouwnormen, zonder extra kosten, in samenwerking met onze partner Jaimy. Op die manier helpen we de koolstofvoetafdruk van gebouwen te verkleinen;
- bij Corona Direct moedigt het onlangs gelanceerde Home Insurance / m<sup>3</sup> product de klanten aan om hun energieverbruik in de gaten te houden en hun impact op het milieu te verkleinen, aangezien de regeling klanten beloont die ervoor kiezen zuiniger te leven, zoals wie voor een “tiny house” kiest.

### Overstromingen: een snelle reactie in volle solidariteit

Juli 2021 werd gekenmerkt door uitzonderlijke overstromingen in België. Deze gebeurtenis trof het leven van duizenden mensen en toonde eens te meer de enorme impact van de klimaatverandering op de samenleving, en op de verzekeringssector. Bijna 5.500 klanten meldden ons een schadegeval - dat is meer dan tienmaal het normale maandelijks gemiddelde. Niet alleen het aantal getroffen, maar ook de omvang van de schade was ongekend, met een gemiddelde schadeclaim van meer dan 10 keer de gebruikelijke cijfers voor een schade aan onroerend goed.

Onmiddellijk na de overstromingen zette Belfius als een van de eersten een mobiel team op in het hart van de overstroomde gebieden om de klanten te helpen hun schade te melden, vragen te beantwoorden, geld voor te schieten en, waar mogelijk, de schade onmiddellijk met de expert af te handelen. Ook de DVV-consulenten waren op het terrein om hun klanten bij te staan.

Ten slotte zette de afdeling Schade een speciaal team in voor de behandeling van overstromingsschade, in samenwerking met het netwerk van plaatselijke agenten. Om tijd te winnen werd er op zaterdag gewerkt en werden er snelle procedures opgezet voor het opmeten, herhuisvesten en verstrekken van kasvoorschotten en betalingen voor degenen die het meest hulpbehoevend waren. Meer dan 175 medewerkers sloten zich bij deze golf van solidariteit en empathie aan en boden 's avonds en in het weekend vrijwillig hun diensten aan om onze klanten bij te staan. Dankzij deze inspanningen had Belfius Insurance drie maanden na de overstromingen al meer dan 80% van de schadegevallen geheel of gedeeltelijk betaald en meer dan 55% van de dossiers volledig afgesloten. Op 31 december 2021 was 70% van de dossiers in verband met de overstromingen geregeld en afgesloten. Wij blijven al het mogelijke doen om onze klanten te helpen hun schadegevallen zo vlot mogelijk af te ronden. We steunen hen ook emotioneel door nu psychologische bijstand aan te bieden.

De complexiteit van de te behandelen schadededossiers (d.w.z. vernielde huizen, behoefte aan talrijke prijsoffertes, afhankelijkheid van dezelfde leveranciers, verzoeken om tegenexpertise) verklaren de vertragingen bij sommige interventies. We blijven ons uiterste best doen om alle schadegevallen zo snel mogelijk te behandelen, ongeacht de aard ervan.

### 5.3.2.2. Verzekering van nieuwe vormen van mobiliteit

De mobiliteit in België is in verandering en de infrastructuur van de steden verandert, waardoor plaats wordt gemaakt voor duurzamere oplossingen. Nieuwe mobiliteitsaanbiedingen dringen nu al door in ons dagelijks leven, zoals elektrische voertuigen en fietsen. Belfius evolueert ook, met een dubbele ambitie:

- de overgang naar een groener wagenpark vergemakkelijken (elektrische voertuigen, elektrische fietsen, enz.);
- de klanten ondersteunen bij hun overgang naar andere, milieuvriendelijkere vormen van mobiliteit (tarieven die minder autokilometers belonen en verzekering ongeacht het vervoermiddel, voor totale gemoedsrust).

Ons huidige aanbod investeert veel in de ondersteuning van klanten die hun fiets gebruiken:

- oprichting van een partnerschap met Cyclis, een van de grootste fietsverhuurbedrijven in België;
- lancering van een All Risks Fietsverzekering, die alle voertuigen dekt die niet onder de aansprakelijkheid voor motorvoertuigen vallen (d.w.z. die zelfstandig minder dan 25 km/u rijden) in geval van diefstal, materiële schade en pech. Ons aanbod is een van de sterkste op de Belgische markt, en dekt bijvoorbeeld elementen zoals lege batterijen;
- gratis bijstand voor fietsen in het kader van het fietsaanbod voor onze beste klanten (DVV), of ons persoonlijk bijstandsproduct (Belfius).

Bovendien kent Belfius Car premiekortingen toe aan klanten die hun ecologische voetafdruk beperken (laag aantal kilometers, lage CO<sub>2</sub>-uitstoot). De korting kan oplopen tot 20% als de klant minder dan 17.500 km per jaar rijdt met een voertuig dat minder dan 135g CO<sub>2</sub> per km uitstoot.

Het paradepaardje van Corona Direct, de Kilometerverzekering, bewijst ook zijn nut als stimulant voor een laag aantal kilometers en heeft al meer dan 100.000 klanten over de streep getrokken. Deze gepersonaliseerde premie is afhankelijk van het aantal kilometers dat de klanten in een jaar denken te rijden. Als ze minder rijden, krijgen ze het verschil terugbetaald. Deze “pay as you drive”-aanpak resulteert in een billijke premie voor verantwoord mobiliteitsgedrag.



## 5.4. Innovatieve oplossingen, die verder gaan dan bankieren en verzekeren

Technologische innovatie is essentieel om de transitie naar een duurzame en inclusieve maatschappij te waarborgen en te versnellen. Ook de financiële wereld kan hier een belangrijke bijdrage leveren. Belfius zette van meet af aan zijn digitale expertise in om innovatieve digitale oplossingen aan te bieden die verder gaan dan de traditionele bankverzekeringsproducten. Ze helpen de burger bij zijn inspanningen op milieu- en sociaal gebied.

### 5.4.1. Fairville: lokaal, loyaal en digitaal

In januari 2021 sloegen Belfius, Ciral Schaubroeck en Nuhma de handen in elkaar om 4 bestaande initiatieven rond lokale loyaliteit (Onze Stad App, Cirklo, MyWaste en Buck-e) samen te brengen in één online stadsplatform: Fairville.

Belfius en zijn twee medevennoten geloven sterk in het unieke aanbod van Fairville en steunen met dit initiatief de digitale versnelling bij steden en gemeenten. Onze Stad App versterkt de lokale betrokkenheid van burgers door informatie veilig, accuraat en in realtime te verspreiden. Cirklo, MyWaste en Buck-e (toepassingen die (mee) ontworpen werden door The Belfius Studio) belonen op hun beurt inwoners voor hun deelname aan waardevolle acties zoals het lokaal shoppen, het reduceren van afval en het stimuleren van duurzame verplaatsingen. Door de krachten te bundelen kon de voor 2021 verwachte schaalvergroting van deze 4 digitale oplossingen gerealiseerd worden.

De 4 oplossingen bewezen reeds hun waarde. Zo fietsten en wandelden de deelnemende scholen met het fietsbeloningssysteem Buck-e reeds 44 keer de wereld rond, goed voor een vermindering van 351 ton CO<sub>2</sub>. En via de digitale geschenkbbon Cirklo investeerden gemeenten sinds 2020 al voor ruim 22 miljoen EUR aan geschenkbbonnen in de lokale economie.

### 5.4.2. Slow banking met Banx

Banx is een bankapp, gebouwd door Belfius op het Belfius Mobile-platform en aangeboden door onze partner Proximus. Banx is een digitale bank die zich onderscheidt door zijn extra duurzame dimensie. Met Banx nodigen we klanten uit om stil te staan bij hun impact op het milieu ('slow banking'), bijvoorbeeld via een CO<sub>2</sub>--dashboard dat de impact op de planeet toont van hun aankoopgedrag.

### 5.4.3. Birdhouse en W.IN.G: powered by Belfius

Belfius engageert zich om van Belgische ondernemers-ideeën een succes te maken. Daarom zijn we sinds 2015 een belangrijke partner van Birdhouse. Deze start-up accelerator zet in Gent en Antwerpen een intensieve begeleiding op voor geselecteerde beginnende ondernemers, gegeven door experts en succesvolle ondernemers.

Belfius financiert de kosten van de Birdhouse-programma's via converteerbare leningen en neemt, in geval van conversie, een participatie in hun kapitaal. Belfius Insurance heeft 10 miljoen EUR investeringskapitaal ter beschikking gesteld via het Birdhouse-Belfius-fonds om de meest veelbelovende start-ups een extra boost te geven (converteerbare lening + eventuele vervolginvesteringen).

Naast Birdhouse investeert Belfius ook in het fonds W.IN.G. (Wallonia Innovation and Growth). In 2021 investeerde Belfius Insurance 10 miljoen EUR om de start-ups actief in Wallonië in de digitale wereld en deeptech (zoals Internet of Things) te ondersteunen en dat samen met de Waalse Regio.

### 5.4.4. Hoplr verbindt buurtbewoners

In maart 2021 rondde de Belgische start-up Hoplr zijn derde kapitaalronde af, goed voor een investering van 2 miljoen EUR. Dankzij de investeringssteun van o.a. Belfius Insurance, kan Hoplr zijn internationale ambities in buurt-hulp verder waarmaken.

Hoplr is een digitaal buurtverbindingsplatform waar buurtbewoners met elkaar in contact kunnen komen om buurtactiviteiten te organiseren, spullen uit te wisselen, een babysit te zoeken, problemen te melden, enz. Hoplr laat buurtbewoners toe om zich op een hedendaagse en laagdrempelige manier te verbinden en activeert hiermee het sociaal kapitaal van de buurt. Vandaag maken meer dan 500.000 gezinnen in 2.500 buurten gebruik van Hoplr, waarvan 78% zelfs meer dan wekelijks. Hoplr werkt ook samen met meer dan 100 lokale besturen in België en Nederland die het platform inzetten voor buurtgerichte hulp, communicatie en burgerparticipatie.

De ondersteuning van Hoplr sluit perfect aan bij de purpose van Belfius: "Meaningful and inspiring for Belgian Society. Together". Door burens zowel on- als offline te verbinden, komt Hoplr tegemoet aan de nood aan sociale cohesie in onze maatschappijen, niet in het minst in tijden van Covid-19, de strijd tegen eenzaamheid en de zorg voor elkaar.

### 5.4.5. Jane

Met het initiatief Jane gaat Belfius de sociale uitdaging van de vergrijzing aan door mensen met een verminderde autonomie te helpen zo lang mogelijk thuis te blijven wonen. Discreet geïnstalleerde sensoren in huis, gecombineerd met een kunstmatig intelligentie-algoritme dat de gewoonten van de bejaarde "leert", maken het mogelijk familie en vrienden te waarschuwen wanneer zich ongewone gebeurtenissen voordoen. Dat redde in 2021 het leven van zeven mensen.

## 5.5. Duurzaam beheerde eigen portefeuilles

Naast zijn rol als aanbieder van beleggingsoplossingen aan particuliere en institutionele beleggers, beheert Belfius eigen portefeuilles van beleggingsinstrumenten en activa voor specifieke activiteiten. Ook op deze portefeuilles wordt het sectorbeleid (TAP, zie rubriek 6.1.2) van Belfius groep toegepast, het proces van aligering zal worden afgerond tegen 31 december 2022.

### 5.5.1. Portfolio21: duurzaam beheer van de verzekeringsreserves (door Belfius Insurance)

Zoals elke verzekeraar houdt Belfius Insurance voldoende reserves aan om tegemoet te kunnen komen aan zijn contractuele verplichtingen tot uitbetaling van kapitalen, rentes en schadevergoedingen aan klanten. Voorafgaand aan de criteria van de TAP, past Belfius Insurance op deze reserves sinds 2006 de principes van Portfolio21 toe, een beleggingsstrategie die wil bijdragen tot duurzame ontwikkeling door op transparante wijze niet-financiële criteria toe te voegen aan het beheersproces van beleggingsportefeuilles (lees meer verderop).

De screening gebeurt door een reeks uitsluitingscriteria toe te passen, die gebaseerd zijn op de naleving van de volgende gezaghebbende internationale normen en standaarden:

- De ILO (Internationale Arbeidsorganisatie): met emittenten van effecten (bedrijven of landen) die in opspraak kwamen wegens schending van de mensenrechten op de werkvloer, wordt een constructieve dialoog aangegaan om de basisrechten van de werknemer te verdedigen en de situatie op de werkvloer te verbeteren. De uitkomst van die dialoog zal bepalen of een aandeel, obligatie of investeringsfonds van die emittent (nog) zijn plaats heeft in de portefeuille.
- Het Noors pensioenfonds (Government Pension Fund of Norway): Portfolio21 hanteert de strengste normen inzake milieubescherming van het Noors Pensioenfonds, dat zich hiervoor op zijn beurt baseert op een aantal internationale milieuconventies en het UN Global Compact. Belfius Insurance neemt geen bedrijven op in portefeuille die deze milieunormen overtreden.

Bovenop die normatieve screening worden vervolgens de criteria van de Transition Acceleration Policy toegepast (zie rubriek 6.1.2).

Op 31 december 2021 bedroeg de investeringsportefeuille van Belfius Insurance ongeveer 17,6 miljard EUR. Ze bestaat uit hypothecaire leningen (24,7%), onroerend goed (4,8%, zie punt 5.5.2.) en voor het overige uit beleggingen. Deze 12,3 miljard EUR worden gescreend door Portfolio 21 en de Transition Acceleration Policy.

De portefeuille heeft een sterke Belgische inslag. 68,1% van de totale portefeuille bestaat uit Belgische staatsobligaties, obligaties van Belgische bedrijven en aandelen. De rest is belegd in het buitenland, hoofdzakelijk om te zorgen voor voldoende diversificatie op grond van criteria voor risicobeheer.

Belfius Insurance is een betrokken aandeelhouder. Dankzij Portfolio21 worden ondernemingen waarvan de handelswijze niet strookt met de internationale standaarden en het sectorbeleid van Belfius, ook gestimuleerd om hun bedrijfsvoering bij te sturen. Vigeo Eiris gaat namens Belfius Insurance elk jaar een dialoog aan met 15 tot 20 ondernemingen. Op basis daarvan beslist een onafhankelijk Technisch Comité over de status van de betrokken onderneming. Lees daarover meer in het [Betrokkenheidsbeleid](#) van Belfius Insurance en het [Betrokkenheidsrapport van 2021](#).

### 5.5.2. De vastgoedportefeuille van Belfius Insurance

4,8% van de beleggingsportefeuille van Belfius Insurance is belegd in niet-beursgenoteerd onroerend goed, hetzij via directe investeringen in eigendommen, hetzij via participaties in niet-beursgenoteerde onroerend-goedfondsen.

Eind 2021 had de portefeuille direct onroerend goed een marktwaarde van 848 miljoen EUR, waarvan 67% belegd was in kantoorgebouwen en 27% in verzorgingstehuizen. Ongeveer 90% van deze eigendommen bevindt zich in België, waarmee onze plaatselijke economie ondersteund wordt.

Onze directe investeringen in onroerend goed zijn vooral gericht op nieuwe of recente eigendommen op wandelafstand van grote treinstations of mobiliteitscentra. Deze gebouwen scoren dus goed op energieverbruik en bereikbaarheid per openbaar vervoer.

Zo kocht Belfius Insurance in januari 2022 een nieuw kantoorgebouw van 10.000 m<sup>2</sup> van de ontwikkelaars Banimmo en Argema, op wandelafstand van het station van Louvain-la-Neuve. Het gebouw is BREEAM Excellent gecertificeerd. Voor het omringende landschap is bij Natagora het label Natuurnetwerk aangevraagd, dat aangeeft dat inspanningen gedaan worden om de plaatselijke biodiversiteit te beschermen, vooral door de aanplant van inheemse soorten die gunstig zijn voor bestuivers.

In 2021 verzamelden we voor het eerst gegevens over het verbruik van onze kantorenportefeuille om zijn CO<sub>2</sub>-uitstoot en invloed op het klimaat te kunnen schatten. De analyse, in het licht van de emissiereductiedoelstellingen van de Overeenkomst van Parijs, moet ons in staat stellen te bepalen welke eigendommen investeringen zullen vergen. Tegen eind 2021 hadden we verbruiksgegevens voor 80% van onze kantoorgebouwen. Vanaf 2022 zullen we de analyse uitbreiden tot onze hele directe vastgoedportefeuille.



Belfius Insurance investeert al bijna 10 jaar in het segment van de verzorgingshuizen. De meeste aankopen gebeuren na afloop van de bouwwerken, zodat de gebouwen een hoge milieuprestatie hebben, en kwalitatieve ruimten (privé en gemeenschappelijk) voor de oudere bewoners. Door bij te dragen aan de uitbreiding en vernieuwing van de infrastructuur, breiden we de kwaliteitsvolle oplossingen uit die de gezondheidswerkers in de sector tot hun beschikking hebben om senioren die hun zelfstandigheid verliezen te kunnen opvangen. Voor alle duidelijkheid, Belfius Insurance spitst zich met zijn activiteiten in het segment van de verzorgingshuizen toe op het vastgoedgedeelte, niet op het beheer van de instellingen.

Aan de kant van de niet-beursgenoteerde vastgoedfondsen dateert onze laatste investering van december 2020. We ondersteunden de lancering van het Vicinity Affordable Housing Fund door de hoofdinvesteerder in het fonds te worden. Vicinity wil kwaliteitsvolle, energiezuinige of -vrije huurwoningen voor de middenklasse aanbieden, aangepast aan de hedendaagse leefgewoonten in de binnenstad - met een positieve sociale en milieu-impact. Van de tien in bedrijf zijnde gebouwen kregen er twee de onderscheiding "Exemplary Building" van Leefmilieu Brussel. Deze prijs belooft vastgoedprojecten die zich onderscheiden op het gebied van energiegebruik, mobiliteit, ecologie en architectuur.

Belfius Insurance participeert (geconsolideerd met 6,31%) in Inclusio sinds de oprichting in 2015. Deze onroerend goed- investeringsmaatschappij is gespecialiseerd in sociale woningbouw en is eigenaar van een asielcentrum. Het wil een antwoord bieden op het grote tekort aan sociale woningen in ons land door nieuwe bouwwerken met een sociale roeping te financieren.

## 5.6. Belfius Green Bond Framework en inaugurele uitgifte van Green Bond

In mei 2021 publiceerde Belfius zijn eerste Green Bond Framework om groene obligaties uit te geven die leningen en investeringen financieren of herfinancieren die de overgang naar een koolstofarme en klimaatbestendige economie mogelijk maken. Omdat Belfius een sterke lokale aanwezigheid heeft via zijn kantorennetwerk over het hele land en een leidende rol speelt in de financiering van de Belgische economie, menen we dat een bijdrage aan een koolstofarme economie ook onze klanten en al onze belanghebbenden zal stimuleren om de klimaatverandering verder te bestrijden. Door groene obligaties uit te geven zorgen we voor extra zichtbaarheid van gefinancierde projecten en activa die milieuvoordelen met zich meebrengen, en willen we verdere investeringen in milieuvriendelijke activa bevorderen. Met de publicatie van zijn Green Bond Framework ondersteunt Belfius ook de verdere ontwikkeling van een groene obligatiemarkt in België en in heel Europa.

Het Belfius Green Bond Framework, beschikbaar op onze website, definieert de categorieën die in aanmerking komen voor de uitgifte van groene obligaties door Belfius:

- Hernieuwbare energie
- Energie-efficiëntie
- Milieuvriendelijk transport
- Groen Onroerend Goed
- Afval- en waterbeheer

Na de publicatie van het framework gaf Belfius in juni 2021 in het kader van haar EMTN-programma (Euro Medium Term Note) een eerste Green Bond uit voor een bedrag van 500 miljoen EUR en met een looptijd van zes jaar. De uitgifte was een groot succes: de vraag van beleggers was twee keer groter dan het beoogde bedrag. Meer dan 100 institutionele beleggers namen deel aan Belfius' eerste Green Bond.

De groene activa die via de transactie gefinancierd worden, bestaan uit leningen voor hernieuwbare energie voor projecten op het vlak van windenergie en fotovoltaïsche zonne-energie en groene vastgoedleningen, waaronder groene woonkredieten.

Op de [website van Belfius](#) zal een jaarlijkse specifieke rapportering beschikbaar zijn over het Green Bond Framework, de geselecteerde groene activa en het becijferde effect in termen van vermeden ton CO2 per jaar. De eerste dergelijke rapportering zal beschikbaar zijn in juni 2022.

## 6. Deugdelijk bestuur

### 6.1. Verantwoordelijk gedrag van de onderneming

#### 6.1.1. Beleidslijnen en charters

Als belangrijke financiële speler in België staat Belfius in een concurrentiële omgeving die blootgesteld is aan tal van risico's zoals corruptie en omkoping. Het beheren van deze risico's maakt inherent deel uit van onze activiteiten. Belfius wil met name een verantwoordelijke, eerlijke en professionele werkgever zijn. Ook van zijn medewerkers verwacht Belfius dat ze dezelfde waarden delen in hun omgang met klanten en partners, als we het vertrouwen van onze klanten en belanghebbenden willen winnen, behouden en rechtvaardigen.

De betrouwbare relatie die met en tussen onze medewerkers wordt opgebouwd is ook gebaseerd op integriteit, loyaliteit, transparantie, professionalisme en wederzijds respect. Daarom hebben we m.b.t. deze waarden beleidslijnen opgesteld, die voor iedereen duidelijk en transparant zijn:

- [Gedragscode](#)
- [Antidiscriminatiebeleid](#)
- [Whistleblowingbeleid](#)

De Gedragscode geeft de basisgedragsregels weer en is het standaardbeleid van waaruit meer gedetailleerde beleidslijnen zoals het Antidiscriminatie- en het Whistleblowingbeleid worden ontwikkeld. Deze beleidslijnen worden geformuleerd door de Compliance-functies en staan onder toezicht van de raad van bestuur. Elk beleid heeft procedures die proactief aan de werknemers worden meegedeeld via interne communicatiekanalen, via e-learnings en andere vormen van opleiding. Contracten met derde partijen bevatten clausules die de nultolerantie van Belfius ten aanzien van fraude, omkoperij en discriminatie beschrijven en die dezelfde aanpak opleggen aan tegenpartijen. Het Whistleblowingbeleid (of Klokkenuidingsbeleid) voorziet in een kanaal waarlangs medewerkers,

maar ook derden, in alle discretie melding kunnen maken van mogelijk misbruik of mistoestanden binnen de bank.

Belfius houdt zich nauwgezet aan alle geldende wetten en voorschriften en respecteert de regels en praktijken die in de financiële sector gangbaar zijn. Het beleid van Belfius op dit gebied wordt uiteengezet in een Compliance Charter en een Integriteitsbeleid, die Belfius toelaten diverse risico's te beheren, waaronder het risico van corruptie. Dit omvat de volgende beleidslijnen:

- [Antifraudebeleid](#)
- [Anti-omkopingsbeleid](#)
- [Anti-witwasbeleid \(AML\)](#)

Deze beleidslijnen worden goedgekeurd door de raad van bestuur en beheerd door de functies Compliance of Non-Financial Risk. Ze worden voortdurend herzien en bijgewerkt als en wanneer dat nodig is (bv. gewijzigde wetgeving, nieuwe inzichten, enz.). Een volledige lijst van al onze beleidslijnen en charters is beschikbaar op onze [bedrijfswebsite](#) in het Nederlands, Frans en Engels.

Zoals het elk bedrijf betaamt, is Belfius zich bewust van zijn blootstelling aan corruptierisico's en neemt het de nodige maatregelen om die te beperken. Naast de wettelijke en reglementaire verplichtingen zijn er verschillende procedures om fraude op te sporen. Geschenken en uitnodigingen van aanzienlijke waarde moeten vooraf goedgekeurd worden, hetzij door het management of door leden van de raad van bestuur, hetzij door de Compliance Officer. Belfius geeft geen politieke giften en doet niet aan lobbyactiviteiten.

In 2021 stelden we één geval vast waarbij een medewerker door een externe organisatie gemanipuleerd en gedwongen werd om bepaalde transacties uit te voeren. Dit voorval, waarbij een niet-leidinggevende medewerker van een zelfstandig Belfius-agentschap betrokken was, kan door zijn aard met corruptie in verband worden gebracht. Het werd in een vroeg stadium ontdekt door het eerstelijns interne controlemechanisme van de bank. De betrokken klant werd volledig schadeloos gesteld en er wordt geen nettoverlies voor Belfius verwacht.

Bovendien werd in het rapporteringsjaar slechts één geval van gebruik van het whistleblowingkanaal opgetekend. Technisch gezien viel de melding uiteindelijk niet onder de klokkenluiderswetgeving. Er waren geen klanten bij betrokken en er werd geen verlies geleden.

We benadrukken dat elke werknemer beschermd wordt door wetten en regels en we verwachten dat die strikt worden nageleefd. Belfius zorgt ervoor dat zijn medewerkers op de hoogte blijven van de ontwikkelingen binnen hun vakgebied en dat ze toegang hebben tot de informatie die ze nodig hebben om hun taken naar behoren uit te voeren.

Daartoe heeft Belfius voor alle medewerkers een eigen verplicht opleidingsprogramma over ethische en compliance-gerelateerde kwesties:

- Ethiek
- Anti-witwaswetgeving (AML)
- Marktmissbruik
- Privacy wetgeving (Febelfin-training)

Afhankelijk van het onderwerp worden de opleidingen jaarlijks, of maximaal om de twee tot drie jaar, bijgewerkt, met ad-hoc-opleidingscycli die voor bepaalde profielen worden georganiseerd. Elke opleiding wordt gevolgd door een test die leidt tot een certificaat als de resultaten, afhankelijk van de opleiding, ten minste 70% of 80% zijn. Elke medewerker heeft zijn eigen dashboard waarin alle geplande en voltooide opleidingen worden getoond. Medewerkers die ad hoc vragen hebben, kunnen terecht bij de Compliance Correspondent van hun afdeling of het Compliance Office.

### 6.1.2. De transitie versnellen met duidelijke krijtlijnen

“Meaningful and inspiring for Belgian society. Together.” Economische en sociale waarde op lange termijn nastreven, gedeelde waarde creëren voor de maatschappij, onze klanten en Belfius en op die manier de verandering naar een duurzamere maatschappij en economie helpen versnellen, is de essentie van onze purpose.

Dat betekent dat wij duidelijke keuzes maken over wat wij doen en wat wij niet doen. Keuzes die gebaseerd zijn op een aantal beginselen en beleidslijnen die onze kernactiviteiten zorgvuldig afbakenen.

Eerst en vooral passen wij de principes van het UN Global Compact toe. Het UN Global Compact, ook ondertekend door Belfius, is het belangrijkste internationale verdrag over duurzaam ondernemen. Het stelt dat duurzaam ondernemen begint met het opnemen van kernverantwoordelijkheden op het gebied van mensenrechten, arbeidsrechten, milieu en corruptiebestrijding. Ondernemingen van wie vastgesteld wordt dat ze deze basisprincipes niet respecteren, worden door Belfius niet gesteund. Hiervoor stelt Belfius de nodige middelen ter beschikking om toegang te hebben tot volledige en betrouwbare gegevens.

Specifiek op het gebied van de mensenrechten zijn de criteria van Belfius' eigen Mensenrechtenbeleid van toepassing op al onze activiteiten en interne operaties.

In een volgende fase gelden specifieke criteria voor economische sectoren en activiteiten, alsook voor landen en regeringen.

#### 6.1.2.1. Economische sectoren en activiteiten

De Transition Acceleration Policy, kortweg de TAP, is het sectorenbeleid van de Belfius groep. Met deze beleidslijn neemt Belfius een standpunt in m.b.t. economische activiteiten die het, geheel of gedeeltelijk, als niet duurzaam beschouwt. Zo wil Belfius de duurzame transitie van zijn kernactiviteiten versnellen.

Tegelijkertijd moedigt Belfius via de TAP zijn bedrijfsklanten ook aan om, waar nodig, te evolueren naar een duurzamer businessmodel. Bij die transitie wil Belfius zijn klanten zo goed mogelijk informeren, begeleiden en de juiste oplossingen aanbieden. Zo wordt de TAP ook de hefboom om onze positieve impact op de economie en de maatschappij te maximaliseren en samen met onze klanten “meaningful & inspiring for Belgian society” te zijn. De dialoog met klanten en stakeholders is essentieel in dat proces.

In de TAP verduidelijkt Belfius welke activiteiten het niet of slechts mits bepaalde voorwaarden wil financieren, en waarom:

- bepaalde activiteiten (tabak, kansspelen, steenkool- en bruinkoolwinning, niet-conventionele olie- en gaswinning, speculatieve activiteiten met landbouwgrondstoffen) worden resoluut uitgesloten;
- voor andere sectoren (conventionele olie- en gaswinning, elektriciteitsproductie, nucleaire energie) bepalen specifieke criteria welke activiteiten we uitsluiten en welke activiteiten we net wel willen ondersteunen richting duurzame economische transitie;
- voor nog andere sectoren (ontginning van erts en mineralen, palmolie-, sojateelt) worden voorwaarden ingebouwd die betrekking hebben op het duurzaamheidsbeleid van bedrijven. Die normatieve filter moet ons de garantie bieden dat het beleid van een bedrijf oog en respect heeft voor de basisrechten van arbeiders, van plaatselijke bewoners, hun leefomgeving en broodwinning, en het milieu.

De TAP geldt voor alle entiteiten van Belfius en slaat op al onze kernactiviteiten waarbij professionele tegenpartijen zijn betrokken. De criteria van de TAP zijn zo uniform mogelijk gemaakt voor alle activiteiten. Enkel daar waar de specifieke aard van de activiteiten dat echt niet toelaat, is hiervan afgeweken, door bv. licht afwijkende minimumcriteria te hanteren, weliswaar steeds vanuit dezelfde filosofie.

De criteria van de TAP werden ingebouwd in de bestaande processen en procedures van de Belfius-entiteiten, waaronder het klantenacceptatiebeleid, de richtlijnen voor de aanvaarding van kredietrisico's, de toekenningsprocessen voor kredieten en leasing, het screeningproces van beleggingsfondsen, de instructies aan derde-vermogensbeheerders, de richtlijnen voor transacties op de financiële markten, het validatieproces voor nieuwe producten, diensten en partnerships. Alle betrokkenen werden gevormd via webinars, daarnaast is er een centraal TAP-team beschikbaar voor advies.



Vanuit risico-oogpunt is de TAP een cruciaal instrument om de blootstelling aan diverse ESG-risico's, via onze activiteiten en tegenpartijen, te beheren. Op dat vlak gelden er trouwens steeds stringenter wettelijke reglementeringen voor bedrijven, en voor financiële instellingen in het bijzonder. Zo is de TAP bij het beheer van onze beleggingsfondsen ook het belangrijkste instrument om, de mogelijk negatieve, effecten van beleggingsbeslissingen (Principal Adverse Impacts of PAI) te vermijden of te beperken volgens de Europese SFDR-reglementering.

De criteria van de TAP zullen mettertijd evolueren onder impuls van de evolutie van onze eigen duurzaamheidsambitie, de resultaten van de dialoog met onze stakeholders, de veranderende regelgeving, de technologische vooruitgang en nieuwe maatschappelijke verwachtingen.

De volledige tekst van de Transition Acceleration Policy vindt u [hier](#).

### 6.1.2.2. Overheden

Voor de financiering van klantentransacties waarbij een buitenlandse overheidsinstantie of een buitenlands overheidsbedrijf is betrokken, hanteert Belfius een watchlist van landen. Deze lijst behandelt o.a. mogelijke risico's van witwassen van geld, financiering van terrorisme en overtreding van embargo's door de EU of de VS, zowel m.b.t. de aard van de transacties als de tegenpartij zelf. Indien Belfius deze risico's niet kan uitsluiten op basis van geloofwaardige informatie en documenten, wordt de verrichting of klantenrelatie geweigerd.

Bij de samenstelling van onze beleggingsfondsen worden overheden uitgesloten die beschouwd worden als controversiële regimes op basis van een interne blacklist van Belfius IP en het duurzaamheidsmodel voor overheden van Candriam.

### 6.1.3. Een correcte belastingbetaler

Als lokaal gevestigde bank speelt Belfius een belangrijke rol in de samenleving. Belfius is van mening dat het zijn verantwoordelijkheid is bij te dragen tot de welvaart van het land, duurzame economische groei mogelijk te maken en de samenleving naar meer welzijn te leiden. We onderkennen de waarde van een doeltreffend fiscaal beleid bij het aanpakken van sociale, economische en milieu-uitdagingen. Als een verantwoordelijke onderneming die duurzamere praktijken bevordert, zorgen we ervoor dat onze belastingstrategie in overeenstemming is met de belastingwetgeving en dat wij voldoen aan de verwachtingen van onze belanghebbenden inzake goede belastingpraktijken.

Wij delen onze aanpak van de fiscale strategie van de groep (doelstellingen, richtlijnen, verantwoordelijkheden inzake fiscaal beheer) op transparante wijze mee in het [fiscaal beleid van de Belfius groep](#). Dit beleid wordt goedgekeurd door de directiecomités van Belfius Bank, Belfius Insurance en de raden van bestuur van alle entiteiten van de groep. Het beleid wordt zo nodig bijgewerkt na goedkeuring door de bovengenoemde instanties, en gepubliceerd op het intranet en de website van Belfius.

## Geconsolideerde jaarrekening

(in duizend EUR)	2019	2020	2021
<b>CASH BELASTINGEN EN BIJDRAGEN</b>	<b>(664.257)</b>	<b>(688.067)</b>	<b>(727.492)</b>
Belastingen lopend boekjaar <sup>(1)</sup>	(210.630)	(228.428)	(234.998)
Sectorheffingen <sup>(2)</sup>	(222.343)	(237.076)	(277.617)
Sociale zekerheidsbijdrage	(112.012)	(113.221)	(109.118)
Niet-aftrekbare BTW	(81.271)	(68.888)	(66.177)
Andere indirecte belastingen	(38.001)	(40.454)	(39.582)

(1) cfr. Toelichting 7.16. bij de geconsolideerde resultatenrekening van Belfius Bank

(2) cfr. Toelichting 7.9. bij de geconsolideerde resultatenrekening van Belfius Bank (Sectorheffingen & andere heffingen).





Onze fiscale afdeling, onder toezicht van de CFO, heeft een eerstelijnsrol in de contacten met de plaatselijke belastingautoriteiten in België.

De belastingen die Belfius als conglomeraat betaalt, zijn opgenomen in de financiële staten van Belfius.

Belfius treedt ook op als belastingontvanger voor rekening van de belastingdienst, en houdt een aantal belastingen in op de rekeningen van de klanten. Als een klant een gerechtvaardigde klacht indient over de ingehouden bedragen, beschikt Belfius over procedures om deze te rechtvaardigen of recht te zetten.

Om de belastingwetgeving na te leven en het risico van niet-naleving te beperken, zorgt een interne fiscale afdeling ervoor dat de interne richtlijnen en beleidslijnen volledig up-to-date worden gehouden met de fiscale ontwikkelingen. We passen de procedures voortdurend aan en nemen initiatieven om belastingrisico's, waaronder financiële criminaliteit en belastingontduiking, te voorkomen. Een voorbeeld daarvan is het scoringsmodel voor fiscale risico's, dat onder meer deel uitmaakt van onze goedkeuringsprocedure voor nieuwe producten.

Bovendien leeft Belfius alle OESO-regels inzake base erosion and profit shifting (BEPS) na, die opgenomen zijn in de Belgische wetgeving en in de wetgeving van andere rechtsgebieden waar Belfius-entiteiten gevestigd zijn. BEPS is een actieplan van de OESO tegen belastingontwijking door misbruik te maken van lacunes en verschillen in de belastingregels.

Belfius richt zijn zakelijke activiteiten uitsluitend op de Belgische markt. Voor bepaalde zeer specifieke activiteiten hebben wij echter entiteiten in Luxemburg en Ierland:

- In Luxemburg geeft Belfius Financing Company SA bepaalde effecten uit aan externe beleggers. Om technische en operationele redenen werd beslist deze uitgiftes in Luxemburg te doen, in volle transparantie naar de Belgische fiscus toe en na ontvangst van een positieve ruling in België. Belfius Insurance Finance beheert er een aandelen- en obligatieportefeuille.
- Belfius Ireland, gevestigd in Ierland, houdt een historische portefeuille van langetermijnobligaties aan. Deze portefeuille is in afbouw. De Ierse aanwezigheid van Belfius is geen fiscale optimalisatie aangezien er geen verschuiving is van belastbare basis van België naar Ierland.

## 6.1.4. Gegevensbescherming en informatiebeveiliging

### 6.1.4.1. Vertrouwelijkheid van gegevens

Door de aard van hun activiteiten verwerken financiële instellingen een grote hoeveelheid gegevens. Met de invoering van digitale technologieën in de financiële sector, en het door de pandemie versnelde telewerk, is de bescherming van gegevens voor financiële instellingen een steeds centraler thema geworden. Als verantwoordelijke bankverzekeringsgroep besteedt Belfius bijzondere aandacht aan de persoonlijke levenssfeer van zijn klanten en medewerkers en behandelt en beschermt het zorgvuldig alle gevoelige informatie die in de loop van zijn dagelijkse verrichtingen wordt gegenereerd, met strikte inachtneming van de geldende wetgeving. Belfius verbindt zich ertoe de persoonlijke gegevens niet te verkopen en werkt voortdurend aan transparantie voor het geval gegevens uitgewisseld zouden moeten worden voor de levering van diensten.

Belfius beschouwt de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer en het verantwoord verzamelen, gebruiken en delen van persoonsgegevens als fundamentele verbintenissen. Die worden uiteengezet in het openbaar toegankelijke Privacy charter en worden intern weerspiegeld in een regelmatig bijgewerkt privacybeleid en bijbehorende richtlijnen.

## Vertrouwelijkheid van gegevens en naleving van de General Data Protection Regulation (GDPR)

Elke nieuwe klantenbenadering - of het nu gaat om het aanbieden van producten, diensten, digitale hulpmiddelen of informatie - wordt vooraf geanalyseerd in het kader van de GDPR (General Data Protection Regulations, 2018).

Verschillende actoren werken samen om ervoor te zorgen dat onze processen in overeenstemming zijn met de GDPR: de Data Protection Officer (DPO), de Chief Information Security Officer (CISO), de Digital Officer (DSO), de Chief Data Officer, de afdeling Non-Financial Risk (NFR), de juridische afdeling en de afdeling Compliance. Projecten (nieuwe/aanpassing van bestaande processen) worden door meerdere belanghebbenden beoordeeld via de NPAP-procedure (New Product Approval Process). Belfius houdt een register bij van alle verwerkingsactiviteiten. Voor elke verwerkingsactiviteit wordt een GDPR-privacyrisico-beoordeling gedocumenteerd. De verwerkingsactiviteiten worden regelmatig gecontroleerd door de DPO of de interne auditafdeling.

Bovendien bestaat er per afdeling een netwerk van Privacy correspondenten die nauw samenwerken met de DPO om de medewerkers te ondersteunen en te adviseren in zaken die verband houden met de GDPR.

Wijzigingen in de wetgeving (bv. PSD2, Payment Services Directive) met gevolgen voor de GDPR, arresten van het Hof van Justitie of de Gegevensbeschermingsautoriteit en richtlijnen van de Gegevensbeschermingsautoriteit worden onder meer door de juridische afdeling geanalyseerd en waar nodig toegepast.

Ten minste eenmaal per kwartaal vindt een GDPR-stuurgroepvergadering plaats. Privacy Key Risk Indicators en verdere GDPR-elementen worden er besproken en intern aan het management gerapporteerd via verschillende rapporten.

De medewerkers worden ook bewust gemaakt van het belang van privacybescherming via verplichte e-learnings en via regelmatige communicatie via kanalen zoals een gedetailleerd dossier op het intranet en regelmatige e-mails gericht aan ofwel alle medewerkers, ofwel meer gerichte groepen in het kader van specifieke projecten.

### GDPR-rechten en inbreuken op gegevens

De GDPR garandeert de klanten een reeks rechten, waaronder toegang tot hun persoonsgegevens. In het publiek beschikbare privacy charter staan de mogelijkheden om de GDPR-rechten uit te voeren. De digitale kanalen van Belfius Bank maken het gemakkelijk om die rechten uit te oefenen, zoals blijkt uit de 13.927 verzoeken om toegang van klanten in 2021. Op elke vraag gaven we antwoord binnen de wettelijke termijn van één maand. 98,5% van de verzoeken (13.722) betrof het recht op toegang tot persoonsgegevens en 99% daarvan verliep via onze digitale kanalen en werd de volgende werkdag verwerkt. De resul-

taten bevestigen dat Belfius zijn klanten volledige transparantie kan bieden over de opgeslagen persoonsgegevens.

Het beheer en de behandeling van GDPR-rechten en GDPR-gerelateerde klachten wordt beschreven in een aparte interne privacyrichtlijn en valt onder de verantwoordelijkheid van het management. Een specifieke Key Risk Indicator verwijst naar de tijdige beantwoording van GDPR-rechten.

Het beheer en de behandeling van datalekken wordt beschreven in een aparte interne privacyrichtlijn. Onze strategie is om elk incident zo snel mogelijk te analyseren, te verhelpen en te beperken. De beslissing om aan de gegevensbeschermingsautoriteit (DPA) en/of de betrokkenen te communiceren maakt deel uit van elke inbreukanalyse. In 2021 werden geen belangrijke gegevensinbreuken vastgesteld. Er werden zeven kleine incidenten aan de DPA gemeld, tegenover acht in 2020 en drie in 2019. In elk van die gevallen werd prompt gereageerd en werden passende maatregelen genomen.

### 6.1.4.2. Beveiliging van informatie

De digitalisering van het banklandschap gaat hand in hand met steeds nieuwe cyberrisico's. Voor Belfius is de bescherming van informatie essentieel. Wij willen hoge standaarden garanderen op het vlak van Informatiebeveiliging zodat onze klanten 100% vertrouwen in ons kunnen stellen.

In 2021 werd binnen Belfius groep een Technologicomité opgericht. Dat adviseert de raad van bestuur over Informatietechnologie, digitale en gegevensaanlegenheden, met inbegrip van veiligheidsaspecten voor alle dochterondernemingen van de Belfius groep.

### Governance van het risicobeheer

De verantwoordelijkheid voor het toezicht op de risico's in verband met technologie, met inbegrip van de informatica- en veiligheidsrisico's, berust bij het Risicocomité en het Auditcomité van de raad van bestuur. Zij worden elk kwartaal ingelicht over de Informatiebeveiliging. Om ons engagement te onderstrepen, bevat de risicobereidheid van Belfius, goedgekeurd door de raad van bestuur, een onderdeel Informatiebeveiliging. Een Informatiebeveiligingsbeleid definieert verder het kader om een coherente en gestroomlijnde aanpak van de Informatiebeveiliging te verzekeren.

De eerste verdedigingslijn in de Informatiebeveiliging is de Chief Security Officer (CSO), die rapporteert aan de Chief Information Officer (CIO). De Chief Information Security Officer (CISO) is verantwoordelijk voor het toezicht op de Informatiebeveiliging vanuit de tweede verdedigingslijn en rapporteert op zijn beurt aan de Chief Risk Officer (CRO).

De Information Security Steering group (ISS), die geleid wordt door de Chief Information Security Officer (CISO) en voorgezeten wordt door de Chief Risk Officer (CRO), zorgt voor een goed beheerde en gecoördineerde Information

Security-strategie waarbij een adequaat systeem van identificatie, bescherming, detectie, reactie en herstel wordt opgezet, overeenkomstig de reglementaire vereisten inzake Information Security.

### Een roadmap voor beveiliging

Risicobeoordelingen helpen te bepalen welke verbeteringen het meest nodig zijn om onze ambities te bereiken. De doelstellingen en prioriteiten op hoog niveau worden omgezet in concrete projecten en uitgezet op een routekaart die meestal twee jaar bestrijkt. Voor dit Security Roadmap-programma wordt een apart budget uitgetrokken, naast een cyberbudget dat wordt gebruikt voor de gewone taken. De Security Roadmap wordt voorgesteld aan en gevalideerd door de raad van bestuur.

Belfius voert jaarlijks veel verschillende interne en externe tests uit. Het gaat onder meer om Red Team-evaluaties, penetratietests, kwetsbaarheidsscans en configuratiebeoordelingen, die allemaal bijdragen tot het verkrijgen van zekerheid over de verschillende aspecten van de organisatie, het kader en de infrastructuur van de beveiliging. Deze tests helpen om de doeltreffendheid van de bestaande controles te bepalen, nieuwe risico's of kwetsbaarheden op te sporen, de naleving van de reglementaire vereisten te controleren, enz.

Belfius gebruikt gestandaardiseerde kaders zoals ISO 27001 (Informatiebeveiliging), ISO 27005 (IT Risicobeheer) en MITRE ATT&CK. Beveiligingsaudits worden uitgevoerd als onderdeel van jaarlijkse interne en externe audits. Bovendien maakt Informatiebeveiliging deel uit van frequente regelgevingsaudits in het kader van hun toezichtgerelateerde taken. Om de twee jaar worden alle Information Security-processen onderworpen aan een maturiteitsbeoordeling door een externe partij om de Information Security-ambitie onafhankelijk te meten.

### Bewustzijn vergroten

Om de vaardigheden en de mentaliteit inzake Informatiebeveiliging bij de medewerkers en contractanten van Belfius te verbeteren, worden er regelmatig bewustmakings-, opleidings- en testinitiatieven (bv. driemaandelijkse simulaties van phishingmails) uitgevoerd. Sommige beveiligingsopleidingen zijn verplicht voor alle medewerkers en worden actief opgevolgd door het Senior Management met de steun van HR. Het percentage van voltooiing wordt gerapporteerd aan de leden van de Stuurgroep Informatiebeveiliging. Alle nieuwe medewerkers moeten ook een opleiding over Informatiebeveiliging volgen als onderdeel van het onboardingproces.

Meer details over Informatiebeveiliging en gegevensbescherming vindt u in het [Belfius 2021 Risk Report](#).

## 6.1.5. Luisteren naar onze klanten

Klanten staan centraal in de purpose van Belfius: "Meaningful & Inspiring for Belgian Society". Together. Klantgerichtheid is ook een van onze vier kernwaarden. Een duurzame relatie met de klanten opbouwen, op een verantwoorde en transparante manier met hen omgaan, rekening houden met hun mening en voldoen aan hun verwachtingen, is voor ons even belangrijk als het optimaliseren van onze operationele diensten of financiële prestaties.

Het klantenacceptatiebeleid en de Transition Acceleration Policy (zie rubriek 6.1.2) liggen aan de basis van ons verantwoordelijke engagement met de klanten. Als klantgerichte bank-verzekeraar weten we dat de bescherming van de consument van het allergrootste belang is. We passen op dit onderwerp dan ook een "three lines of defense"-benadering toe.

De bescherming van de klant is een essentieel onderdeel van ons Integriteitsbeleid en we houden ons strikt aan alle wetten en voorschriften inzake verantwoorde marketing en verkoop. Bijgevolg besteden we de nodige aandacht aan en organiseren we opleidingen over belangrijke onderwerpen zoals MiFID II, Consumer Finance of de circulaire van de FSMA over reclame voor en commercialisering van financiële producten bij niet-professionele klanten.

Belfius houdt zich ook aan de gedragscodes van verschillende organisaties, zoals:

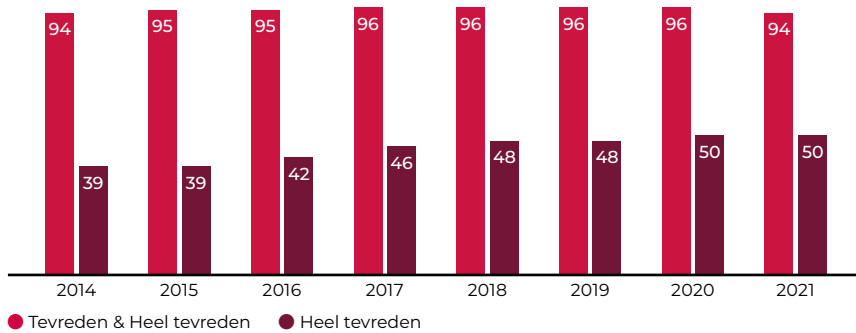
- Febelfin: Belfius Bank houdt zich aan de gedragscode van de Belgische federatie van de financiële sector met betrekking tot goede klantenrelaties. Via Febelfin sluit Belfius zich ook aan bij het Belgisch Handvest voor digitale inclusie;
- BeCommerce: de gedragscode van de federatie van Belgische ondernemingen die actief zijn in e-commerce, die tot doel heeft de consumenten in staat te stellen op een betrouwbare en veilige manier online aankopen te doen;
- Assuralia: Belfius Insurance houdt zich aan de gedragscode van de federatie van verzekeringsmaatschappijen voor een snelle en kwaliteitsvolle schadeafhandeling.

Bovendien werkt Belfius aan een specifiek beleid inzake consumentenbescherming en verantwoorde marketing en verkoop.

### 6.1.5.1. Voor uw "Love" doen wij meer

Belfius Bank hecht veel belang aan klantentevredenheid en meet die regelmatig. In 2021 stuurden we een tevredenheidsenquête naar 490.098 particuliere en zakelijke klanten. 67.746 namen eraan deel en gaven Belfius een algemene score van 94%. Aan de kant van de ondernemingen en de publieke, sociale sector namen 538 van de 5.726 bevroegde klanten deel en zij gaven samen een eindscore van 95,5%. Globaal gezien behaalde Belfius Bank voor 2021 een tevredenheidsscore van 94,5%.

#### Tevredenheidsgraad



We blijven onszelf in vraag stellen en opnieuw uitvinden voor de tevredenheid van onze klanten. Elke dag opnieuw spannen we ons in om onze klanten te dienen en te inspireren. Hun "love" verdienen is waar we bij Belfius permanent naar streven.

### 6.1.5.2. Klachtenbeheer

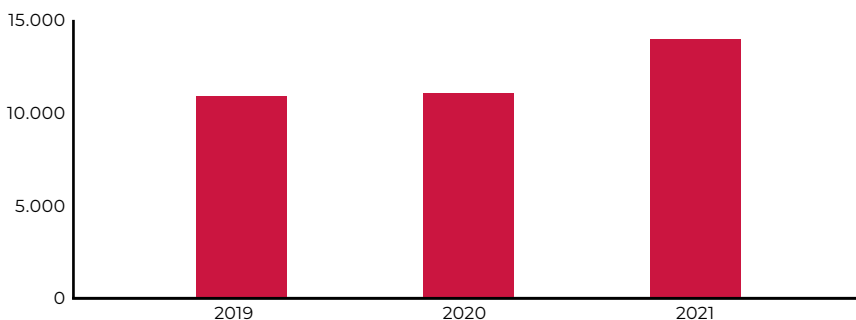
Bij Belfius beschouwen we elke klacht als een sleutelmoment voor de klant, dat waardevolle informatie bevat om onze diensten, producten en processen te verbeteren. Daarom volgen we systematisch de klachten van de klanten op en analyseren we elk geval grondig om doeltreffende oplossingen te kunnen bieden in samenwerking met de verschillende entiteiten van de Belfius. We beschikken daarbij over specifieke teams die een stapsgewijs protocol uitvoeren dat onpartijdigheid garandeert bij de behandeling van klachten.

Voor de verslagperiode 2021 hielden we rekening met de openstaande klachten, ongeacht of ze al behandeld waren, in behandeling waren, of op behandeling wachtten.

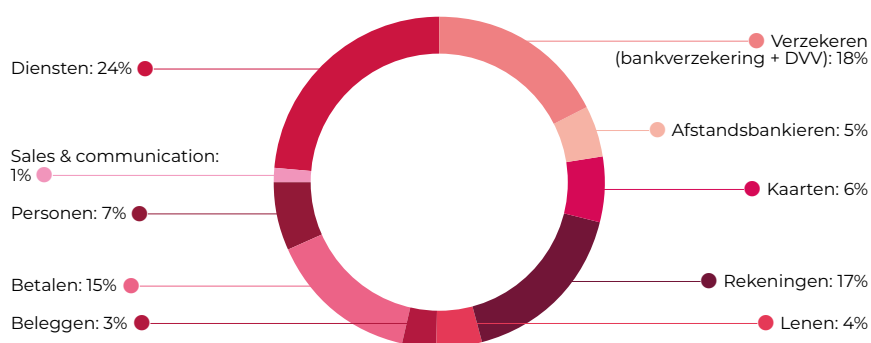
#### Klachten per onderwerp

In 2021 registreerde Belfius 13.969 klachten, wat neerkomt op een stijging van 26% ten opzichte van 2020. Onze teams voor klachtenbeheer hebben op 100% van hun capaciteit gewerkt om deze klachten zo snel mogelijk te beantwoorden, vooral die in verband met de gezondheidssituatie.

#### Aantal ontvangen klachten



## Ontvangen aantal klachten per topic



Om de behandeling van deze klachten te vergemakkelijken, delen onze teams voor klachtenbeheer de klachten in per thema.

Wat het thema "Verzekeren" betreft (dat verwijst naar alle klachten in verband met onze verzekeringsproducten en -diensten), stellen wij een stabilisering vast ten opzichte van 2020, zowel voor de merken Belfius als DVV, ondanks een stijging van het aantal klachten in verband met de behandeling van schadegevallen, een stijging die gedeeltelijk het gevolg was van de overstromingen van juli. We namen maatregelen om de schadegevallen zo efficiënt mogelijk te beheren om gelijkaardige klachten in de toekomst te vermijden.

Onze kantoren waren in 2021 uitsluitend toegankelijk op afspraak, een nieuwe manier van werken die de nieuwe norm is geworden sinds 2020, toen nieuwe maatregelen werden ingevoerd om de verspreiding van Covid-19 tegen te gaan.

De behoefte aan afspraken heeft geleid tot een vloedgolf van telefonische oproepen naar onze kantoren voor noodgevallen, dagelijkse behoeften, of om afspraken te plannen. De klachten in verband met de beschikbaarheid van de kantoren namen in 2021 sterk toe. Er was ook een aanzienlijke toename van klachten in verband met de beschikbaarheid van Belfius Connect, dat financiële diensten op afstand (telefoon, mail, chat) aanbiedt voor alle klanten. Deze klachten kwamen van klanten die antwoorden zochten die ze niet rechtstreeks in een kantoor konden krijgen. Als antwoord op deze toename van het aantal oproepen naar de kantoren en naar Connect, bestudeert Belfius actief mogelijke maatregelen.

De gezondheids crisis leidde ook tot een aanzienlijke toename van de digitalisering van verrichtingen en van de online aankopen. Daardoor ontstonden er nieuwe fraudescenario's. De toename van het aantal fraudegevallen leidde ook tot een toename van het aantal klachten in verband daarmee. Daarom voert Belfius regelmatig bewustmakingscampagnes voor digitale klanten over het gevaar van phishing/vishing/smishing.

Bovendien stelden we vast dat dit toegenomen gebruik van digitale diensten af en toe tot technische problemen heeft geleid, die op hun beurt tot klachten leidden (thema "Afstandsbankieren").

In het kader van de invoering van Batopin paste Belfius zijn geldautomatenpark aan. Batopin, een samenwerking tussen de vier grote banken van België (BNP Paribas Fortis, KBC, ING België en Belfius) onder een nieuw label, heeft tot doel de dekking van de geldautomaten in België te optimaliseren. Dit gaf ook aanleiding tot een aantal klachten, en tot bezorgdheid van de autoriteiten, waarmee Batopin actief in gesprek is. Belfius handhaaft niet-contante geldautomaten in zijn kantoren en installeerde ook een volledig nieuwe reeks automaten. Door problemen in de beginfase leidde de optie "storten" echter tot een storing, wat op zijn beurt weer zorgde voor veel klachten (thema "Betalen").

Ten slotte hebben de verschillende lockdowns in verband met Covid-19, in combinatie met de veranderingen aan de geldautomaten, het voor sommige klanten onmogelijk gemaakt om hun rekeningafschriften af te halen, die daarom per post werden verstuurd. Dit leidde tot verzendingskosten die op hun beurt tot klachten leidden (thema "Rekeningen").

### Klachten in verband met discriminatie en privacy

Om het vertrouwen in onze onderneming te behouden en de transparantie ervan te vergroten, werken we aan een vermindering van het aantal klachten rond privacy en discriminatie. Als financiële instelling is het onze wettelijke plicht om de vertrouwelijkheid van de gegevens van zowel vroegere als huidige klanten te beschermen door hun transacties en persoonlijke informatie te beveiligen.

Het aantal klachten in verband met discriminatie daalde van 34 in 2020 tot 26 in 2021. We streven voortdurend naar een nultolerantiebeleid inzake discriminatie en zullen onze bewustmakingscampagnes voor interne communicatie, opgezet na uitwisselingen met Fedasil, het Rode Kruis en UNIA, voortzetten.

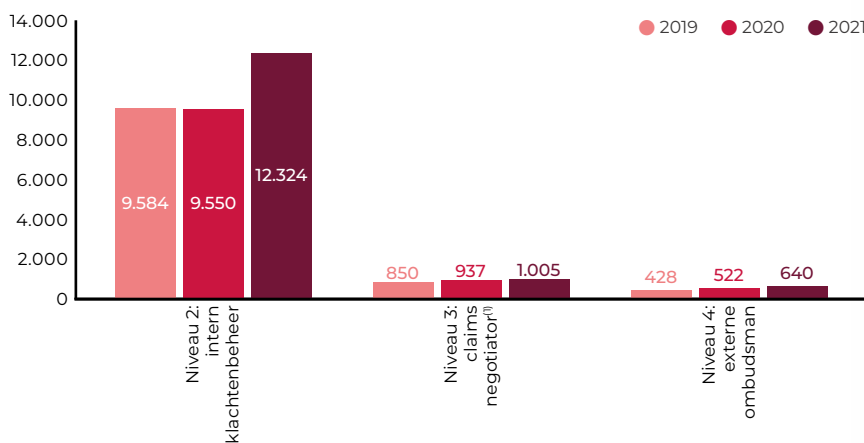
173 in 2021 behandelde klachten hadden betrekking op de persoonlijke levenssfeer, tegenover 150 in 2020. Het merendeel daarvan (128) betrof GDPR-wetgeving. De andere hadden vooral te maken met identiteitsdiefstal of slecht geadresseerde maar ongeopende post (die dus geen schending van privégegevens inhoudt). Voor het verzekeringsmerk DVV werden in 2021 drie GDPR-klachten geregistreerd.

111 klachten die betrekking hadden op andere domeinen kunnen ook in verband worden gebracht met GDPR-kwesties en betroffen vaak de toegang tot persoonsgegevens door een onbevoegde derde na een adreswijziging, opschorting van een volmacht, enz.

### Klachten per niveau

Het aantal ontvangen klachten is op alle managementniveaus gestegen

#### Ontvangen aantal klachten per behandelingsniveau



(1) Niveau 3 – Klachten "Belfius Negotiator" zijn niet van toepassing op DVV verzekeringen

### 6.1.5.3. Speciale aandacht voor meer kwetsbare klanten

#### Mensen met een beperking

De meeste Belfius-kantoren zijn toegankelijk voor gehandicapten.

De geldautomaten van Belfius zijn uitgerust met spraakbesturing, zodat visueel gehandicapten zelfstandig geld kunnen opnemen. Het toetsenbord zelf is in reliëf en er is gebruik gemaakt van braille, zodat de betrokkene de verschillende onderdelen van het apparaat gemakkelijk kan vinden (invoegzone voor bankkaarten, zone voor het aansluiten van een koptelefoon, enz.). Belfius past zijn netwerk van



geldautomaten aan in overeenstemming met de uitrol van Batopin. Elke geldautomaat die door Batopin geïnstalleerd wordt, is ook voorzien van dezelfde ondersteunende faciliteiten. Waar mogelijk zijn de geldautomaten gemakkelijk toegankelijk voor rolstoelgebruikers, zowel bij Belfius als Batopin.

### Klanten die geen of minder toegang hebben tot digitale diensten

Belfius wil ervoor zorgen dat niemand achterblijft bij de snelle digitalisering van de bankwereld, de economie en de samenleving in haar geheel. Hoewel we digitalisering als een goede zaak beschouwen voor de samenleving in het algemeen en als een garantie voor welvaart, zijn we ons er ook van bewust dat niet al onze klanten toegang hebben tot deze diensten, over het nodige comfort beschikken of deze weg wensen te volgen.

De ondersteuning van deze groep klanten is een belangrijke zorg voor Belfius. Als bank willen we toegankelijk blijven voor een zo groot mogelijk aantal mensen.

Daarom heeft Belfius zich er samen met sectorfederatie Febelfin toe verbonden om een actieplan van tien punten uit te werken dat zowel gericht is op het vergemakkelijken van de overgang naar online bankieren, als op het blijven ondersteunen van niet-digitale klanten. In 2021 hebben we al de eerste stappen in die richting gezet door "how to"-video's te maken om onze klanten te helpen bij het uitvoeren van eenvoudige transacties via onze digitale kanalen.

Bovendien kunnen klanten ouder dan 70 jaar met een Beats New of Beats Star zichtrekening rekenen op gratis manuele overschrijvingen en gratis maandelijks verzending van papieren uittreksels.

Ten slotte biedt Belfius ook de Universele rekening aan, volgens de principes en voorwaarden die in het Handvest van de Universele Bankdienst bepaald zijn. Deze rekening werd ontwikkeld om tegemoet te komen aan de behoeften van klanten die geen gebruik maken van digitale diensten.

## 6.2. Beheer van ESG-risico's

ESG (Environmental, Social & Governance) risico's kunnen worden vertaald als risico's met een negatieve financiële impact op financiële instellingen. Het gaat om huidige of toekomstige risico's die voortvloeien uit ESG-factoren, voor die instellingen zelf, hun tegenpartijen (d.w.z. bedrijven, personen of publieke/soevereine entiteiten), of hun activa (o.a. onroerend goed, onderpand, obligaties, aandelen, financiële instrumenten, enz.).

Binnen deze categorie treden klimaat-gerelateerde risico's (d.w.z. financiële risico's in verband met de opwarming van de aarde) thans op de voorgrond.

De klimaatverandering is een van de grootste uitdagingen ooit voor de wereld en het lijkt geen twijfel dat ze een ernstige en blijvende invloed zal hebben op de economische groei en welvaart. Bijgevolg hebben de regelgevers en toezichhouders van financiële instellingen een toprioriteit gemaakt van het beheer van en het toezicht op klimaat- en milieurisico's.

Belfius beschouwt alle ESG-risico's als een toprisico en ze zijn volledig ingebed in onze risicotaxonomie. Niet als een aparte risicocategorie, maar als een bepalende factor voor de meer traditionele financiële en niet-financiële risico's. Dit komt omdat ESG-risico's de kredietwaardigheid van onze klanten kunnen aantasten, de waarde van activa of onderpand kunnen beïnvloeden, een hogere volatiliteit op de financiële markten kunnen veroorzaken, of operationele en andere risico's kunnen creëren.

Met andere woorden, ESG-onderwerpen worden geïdentificeerd als risicobepalende factoren die de winstgevendheid en solvabiliteit van Belfius op middellange of langere termijn kunnen beïnvloeden, en ze maken integraal deel uit van de risicobeschouwingen en aanbevelingen ter onderbouwing van weloverwogen besluitvorming, strategische planning en bijsturing. Ze vormen ook de basis voor een constructieve dialoog met de belanghebbenden (waaronder klanten en investeerders), en voor het behoud van een stevige bedrijfsreputatie.

Daarom hebben we ons Risk Appetite Framework (RAF), dat al belangrijke risico-indicatoren voor sociale en bestuurlijke risico's bevatte, in 2021 verder uitgebreid met een herziening van de ESG-gerelateerde kwalitatieve verklaringen en de toevoeging van bijkomende ESG-kwantitatieve risico-indicatoren. Deze verklaringen en indicatoren hebben betrekking op onze eigen operationele emissies, de verbetering van de Belfius ESG-rating en onze vooruitgang met betrekking tot de uitvoering van het Belfius ESG Actieplan. Het RAF zal met de tijd verder verrijkt worden met ESG-gerelateerde limieten op portefeuille- of individueel niveau.

Omdat ESG-thema's nog een opkomend risicotype zijn, bestaat er momenteel in de financiële sector geen gestandaardiseerde of consistente aanpak om deze risico's te identificeren, te meten en te beheren. Omdat gegevens vaak ontbreken, methodologieën nog immatuur zijn en wetenschap, technologie en regelgeving snel evolueren, is een flexibele en geleidelijke aanpak aangewezen om deze problemen aan te pakken en gaandeweg op te lossen.

Net als andere financiële instellingen staan wij aan het begin van dit traject en zullen we onze aanpak en vaardigheden stap voor stap blijven verbeteren.

Meer informatie over het beheer van ESG risico's in het [Belfius 2021 Risk Report](#).

## 6.3. ESG-Governance

ESG is een kernthema voor alle beleidsniveaus van Belfius groep.

De **raden van bestuur van Belfius Bank en Belfius Insurance** bepalen de (ESG-)strategie, de doelstellingen, de risicobereidheid en de risicobenadering en zien toe op de uitvoering ervan op voorstel of aanbeveling van het directiecomité. Twee keer per jaar geven de raden van bestuur advies over ESG en bekijken ze de vooruitgang van de projecten en doelstellingen ervan om na te gaan of duurzame ontwikkeling volledig en consequent ingebed is in alle "value propositions" ter uitvoering van onze strategie. Belangrijke wijzigingen in de Transition Acceleration Policy worden ook op het niveau van de raad van bestuur besproken.

De **risicocomités op het niveau van de raad van bestuur** hebben adviserende bevoegdheden en verantwoordelijkheden ten opzichte van de raden van bestuur voor het bepalen van de huidige en toekomstige risicobereidheid en -strategie (met inbegrip van ESG- en klimaatrisico's), alsook voor het toezicht op de uitvoering ervan. Aangezien duurzaamheidsrisico's een hoofdrisico zijn bij Belfius, zorgen de risicocomités voor een doeltreffend toezicht op de ESG-risico's op kwartaalbasis en controleren zij de vooruitgang van het ESG-actieplan van de ECB.

Het **groepscomité van Belfius**, samengesteld uit leden van het directiecomité van Belfius Bank en Belfius Insurance, stuurt de strategische aangelegenheden van de groep aan, met inbegrip van de duurzaamheidsstrategie en de uitvoering ervan voor de bank- en verzekeringsgroep. Het is verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichte ESG-regelgeving en de vrijwillige ESG-verbintenissen.

Op uitvoerend niveau sponsoren zowel de CEO van Belfius Bank als die van Belfius Insurance de ESG-strategie. Er werd een ESG-programma en een stuurgroep opgericht om toezicht te houden op de uitvoering van de ESG-strategie en van de verplichte en vrijwillige engagementen inzake ESG.

Er zijn twaalf ESG-workstreams gevormd. De verantwoordelijkheden voor de streams zijn toegewezen aan leden van de directie en elke workstream kreeg een tracker toegewezen op het niveau van het senior management. Een maandelijkse stuurgroepvergadering, die de verschillende trackers samenbrengt en de hele Belfius-organisatie omvat, volgt de vooruitgang van elke stream op de voet. Binnen de verschillende streams worden kennis en middelen van verschillende afdelingen en juridische entiteiten gebundeld, waardoor dit een uniek transversaal streven is.

De **Head of Sustainability** rapporteert aan de CEO van Belfius Bank. Zij staat aan het hoofd van het centrale Sustainability Team en is belast met de algemene coördinatie van de ESG-strategie voor de hele groep. Ze werkt nauw samen met de Sustainability Manager van Belfius Insurance. Beide partijen voeren een systematische dialoog over ESG-aangelegenheden met de belangrijkste interne en externe belanghebbenden.

Een van de interne stakeholders is **de MVO-commissie**, een werkgroep binnen het sociale overleg van Belfius Bank die zich bezighoudt met de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de onderneming en de bewustmaking van de medewerkers inzake ecologische en sociale thema's. De commissie, voorgezeten door de Head of Sustainability en samengesteld uit werknemersvertegenwoordigers van sociale overlegorganen binnen Belfius, brengt verslag uit aan het Health & Safety Committee (HSC).

Binnen de afdeling Strategisch Risk Management heeft Belfius ook een gespecialiseerd **ESG Risk Competence Centre** opgericht, dat belast is met het toezicht op de uitvoering van de risicocomponenten van het ESG-programma. Dit gespecialiseerde team brengt regelmatig verslag uit aan de Chief Risk Officer (CRO) en is belast met de ontwikkeling van een alomvattend ESG-risicobeheerkader in samenwerking met andere risicodiensten van de groep volgens het "three lines of defense"-model.

Ten slotte werd een **ESG Core Data Team** opgericht om meerdere gegevensuitdagingen aan te gaan. Dit team bestaat uit vertegenwoordigers van het centrale Sustainability Team, het ESG Risk Competence Centre en het pas opgerichte ESG Data Centre and Project Office.

Gezien ons engagement in het kader van vrijwillige initiatieven en de integratie van de ESG-aspecten in bestaande of nieuwe reglementaire vereisten door de regelgevers en de prudentiële toezichthouders, heeft Belfius de verantwoordelijkheden inzake duurzame financiering toegewezen aan de bestaande beslissingsorganen.

In 2022 echter zal een nieuw geïnstalleerd **Strategic Sustainability Committee (SSC)** de uitvoering van onze ESG-strategie en ons ESG framework en de Transition Acceleration Policy aansturen, en als centraal knooppunt voor de operationele ESG governance fungeren, in overeenstemming met de verwachtingen van het groepscomité en de raad van bestuur. De SSC zal toezicht houden op de uitvoering van transversale ESG-projecten (bv. science based targets), de naleving van ESG-specifieke regelgeving (bv. SFDR en Principal Adverse Impacts, EU Taxonomy), en ESG-rapporten. De CEO's van Belfius Bank en van Belfius Insurance zijn lid van het Strategisch Duurzaamheidscomité.



---

## 7. Focus op klimaatactie

### 7.1. Integratie van de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Klimaatverandering is een van de grootste uitdagingen waarmee de wereld ooit te maken heeft gehad, en het lijdt geen twijfel dat ze een zware en blijvende impact zal hebben op de economische groei en welvaart. Als financiële instelling zien we in dat we een cruciale rol te spelen hebben in de overgang naar een koolstofarme en klimaatbestendige economie.



Wij geloven dat er meer transparantie nodig is rond klimaat-gerelateerde kwesties om de risico's die daaraan verbonden zijn doeltreffend te kunnen beheren. De aanbevelingen van de Task Force for Climate-related Financial Disclosures (TCFD), die in 2017 werden gepubliceerd, vormen een gemeenschappelijke basis voor bedrijven om hun klimaat-gerelateerde financiële informatie beter openbaar te maken en hun stakeholders een beter inzicht te bieden in de manier waarop klimaat-gerelateerde risico's en kansen geïntegreerd zijn in het risicobeheer en de strategische planningsprocessen. In die context rapporteert Belfius voor het eerst over klimaat-gerelateerde informatie volgens de aanbevelingen van de TCFD. Na die eerste belangrijke stap willen we de transparantie en de kwaliteit van onze rapportering verbeteren en onze rapportering in de toekomst verder afstemmen op de aanbevelingen.

Klimaatrisico valt onder de "E" van "ESG-risico's". **ESG-risico's** zijn de risico's op negatieve financiële gevolgen voor financiële instellingen die voortvloeien uit huidige of toekomstige gevolgen van ESG-factoren voor henzelf, hun tegenpartijen (d.w.z. bedrijven, particulieren of publieke/soevereine entiteiten), of hun activa (waaronder onroerend goed, waarborgen, obligaties, aandelen, financiële instrumenten, enzovoort).

Binnen deze categorie staan de **klimaat-gerelateerde risico's** (d.w.z. de financiële risico's in verband met de opwarming van de aarde) momenteel op de voorgrond.

Klimaat-gerelateerde risico's worden gewoonlijk ingedeeld in fysieke risico's en transitierisico's, en ze worden weerspiegeld via verschillende transmissiekanalen:

Risicotype	Fysiek risico	Transitierisico
<b>DEFINITIE</b>	Risico's veroorzaakt door de fysieke gevolgen van de klimaatverandering.	Risico's veroorzaakt door de omschakeling naar een koolstofarme economie.
<b>BEPALLENDE FACTOREN</b>	Deze risico's omvatten acute risico's (meestal weer-gerelateerde gebeurtenissen en natuurrampen zoals stormen, overstromingen, branden en hittegolven) en chronische risico's (gestaag toenemende patroonveranderingen zoals zeespiegelstijging, waterstress en biodiversiteitsverlies).	Deze risico's omvatten beleidsrisico's (zoals de invoering van een koolstofbelasting, nieuwe voorschriften inzake energie-efficiëntie voor gebouwen, enz.), technologische risico's (waardoor oude technologieën verouderd raken ten voordele van nieuwe die minder schadelijk zijn voor het klimaat), marktrisico's (zoals een verschuiving in de voorkeur van de consument), juridische risico's (het risico op gerechtelijke vervolging wegens het niet aanpakken van klimaat-gerelateerde kwesties) en reputatierisico's.
<b>VOORBEELDEN VAN TRANSMISSIE-KANALEN</b>	<p>Deze risico's kunnen Belfius rechtstreeks beïnvloeden, maar kunnen ook een negatieve invloed hebben op het inkomen en het vermogen van individuele klanten en op de inkomsten en de rentabiliteit van zakelijke klanten.</p> <p>De gevolgen kunnen zich onder meer manifesteren via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• schade aan productiesites en verstoring van waardeketens</li> <li>• verminderde productiecapaciteit en/of hogere operationele kosten</li> <li>• negatieve gevolgen voor het personeel en de arbeidsproductiviteit</li> <li>• verhoging van verzekeringspremies</li> <li>• waardevermindering van onroerende activa of investeringen</li> </ul>	<p>Deze risico's kunnen Belfius rechtstreeks beïnvloeden, maar kunnen ook een negatieve invloed hebben op het inkomen en het vermogen van individuele klanten en op de inkomsten en de rentabiliteit van zakelijke klanten.</p> <p>De gevolgen kunnen zich onder meer manifesteren via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• onverwachte stijgingen van de energieprijzen en hogere kosten</li> <li>• prijsveranderingen van grondstoffen die tot dalende inkomsten leiden</li> <li>• verminderde productiecapaciteit</li> <li>• lagere waardering van bepaalde activa en zelfs het gevaar van "stranded assets"</li> <li>• zich gedwongen zien tot enorme investeringen</li> <li>• lagere vraag naar bepaalde producten of diensten die worden beschouwd als negatief bijdragend tot de klimaatverandering</li> <li>• minder mogelijkheden om klanten, werknemers en investeerders aan te trekken en te behouden</li> </ul>

ESG-risico's, waaronder klimaatrisico's, kunnen Belfius zowel direct als indirect beïnvloeden. Focussen op operationele en financiële weerbaarheid is essentieel in een veranderende omgeving (stijgende temperaturen, frequentere en belangrijkere natuurrampen, nieuw klimaatbeleid, opkomende technologieën, enz.). Tegelijk moeten we reputatierisico's, compliance-risico's, gedragsrisico's en risico's op rechtszaken die voortvloeien uit ESG-gerelateerde kwesties, zo laag mogelijk zien te houden.

Ook het beheer van de risico's waaraan wij via onze financieringsactiviteiten blootgesteld zijn (d.w.z. onze blootstelling aan tegenpartijen die mogelijk kunnen bijdragen tot, of aangetast kunnen worden door, de klimaatverandering) is van essentieel belang. Op dit vlak, en in lijn met zijn missie om inspirerend en betekenisvol te zijn voor de Belgische samenleving, is Belfius bereid een prominente rol te spelen en een belangrijke actor te zijn in de transitie in België. Dat betekent dat onze volle aandacht zal gaan naar zowel het verminderen van onze blootstelling aan klimaat- en milieurisico's, als het ondersteunen van onze klanten in hun eigen omschakelingsstraject.

Klimaatthema's zijn nog een opkomend risicotype, en momenteel bestaat er in de financiële sector geen gestandaardiseerde of vaste aanpak om deze risico's te identificeren, te meten en te beheren. Daarom wordt een flexibele en geleidelijke aanpak aanbevolen om deze thema's aan te pakken en gaandeweg de uitdagingen te trachten op te lossen:

- granulaire gegevens ontbreken vaak;
- wetenschap en technologie evolueren snel;
- de regelgeving wordt regelmatig aangepast en wordt steeds strenger;
- meerdere scenario's zijn plausibel en er is nog veel onzekerheid over welke risico's zich zullen voordoen, en wanneer en hoe ze zich zullen voordoen;
- sommige risico's zullen zich waarschijnlijk pas op lange termijn (na 10 jaar) voordoen, wat voorspellingen en prognoses nog moeilijker maakt;
- de methodologieën en beste praktijken op het gebied van het beheer van ESG-risico's zijn nog niet allemaal matuur.

### 7.1.1. Governance

Wij zijn van mening dat een goed bestuur en de betrokkenheid van alle geledingen van onze onderneming essentieel zijn voor een robuust beheer van de klimaatrisico's. Daarom integreert het Risk Appetite Framework, dat jaarlijks door de raad van bestuur wordt opgesteld, reeds kwalitatieve en kwantitatieve ESG-indicatoren. Het Risk Committee van de raad van bestuur, het groepscomité en de directiecomités houden toezicht op de klimaat- en milieurisico's, met bijzondere aandacht voor het ambitieuze actieplan van Belfius om zich aan te passen aan de verwachtingen van de Guide on climate-related and environmental risks van de Europese Centrale Bank (ECB). Om de drie maanden wordt een stand van zaken gegeven aan het risico-comité en aan het groepscomité. Potentiële afwijkingen en vertragingen worden ook elk kwartaal opgevolgd via een specifieke indicator die in ons Risk Appetite Framework is opgenomen.

Wij investeerden reeds in de uitbreiding van ons centrale Sustainability team, de creatie van een speciaal ESG Risk Competence Centre en een ESG data team dat door externe adviseurs wordt bijgestaan.

Wij zijn van plan om onze capaciteiten de komende jaren nog te versterken, onder meer door experts aan te werven, onze kennis uit te bouwen via opleidingen en nieuwe tools te kopen bij externe data- en dienstenleveranciers.

Lees meer over onze ESG Governance in rubriek 6.3.

### 7.1.2. Strategie

De drie componenten van duurzaamheid, nl. het milieu (environment), het sociale beleid (social) en het goed bestuur (governance), staan centraal in de missie en de visie van Belfius: "Meaningful and Inspiring for Belgian Society":

- Belfius wil een hoofdrolspeler zijn in de overgang naar een duurzame Belgische economie en samenleving en wil actief bijdragen tot het Klimaatakkoord van Parijs en de Sustainable Development Goals;
- Belfius wil zijn operaties zo duurzaam mogelijk maken (bv. duurzaam aankopen, een duurzame IT, enz.) en als werkgever een voorbeeld zijn op alle gebieden van duurzame ontwikkeling (gelijke kansen, welzijn, sociaal engagement, mobiliteit, enz.);

- Belfius zet zich ook in voor een duurzame balans door duurzaam te investeren, zijn klanten aan te moedigen dat ook te doen en Belgische bedrijven te steunen in hun omschakeling naar duurzame activiteiten op een sociaal inclusieve manier.

Meer informatie over de strategie van Belfius vindt u in het hoofdstuk "Inspire 2025: een strategie gedreven door doelen en waarden tot 2025" in het jaarverslag. Voor meer informatie over ESG in de strategie van Belfius, zie hoofdstuk 4.1. hiervoor.

Onze overkoepelende doelstelling is drieledig:

- we willen de ESG-risico's adequaat beheren om ervoor te zorgen dat Belfius veerkrachtig is en winstgevend blijft,
- terwijl we ook onze potentiële negatieve impact op de wereld beperken en
- onze positieve impact en bijdrage aan de maatschappij maximaliseren.

Bij de evaluatie van de ESG-risico's houden wij dus altijd rekening met een dubbele materialiteit:

- financiële materialiteit, d.w.z. de gevolgen van de klimaatverandering voor Belfius (hetzij rechtstreeks op onze eigen activiteiten, hetzij onrechtstreeks via onze financieringsactiviteiten);
- milieumaterialiteit en sociale materialiteit, d.w.z. de gevolgen van Belfius op de klimaatverandering (onze positieve of negatieve bijdrage).

Tussen deze twee perspectieven zijn er overlappingen, vermits een bedrijf met een grotere negatieve impact op het klimaat doorgaans meer blootgesteld zal zijn aan overgangsrisico's.

In 2020 zijn we van start gegaan met de uitwerking van een algemeen ESG-kader dat de basis legt voor een betere inkadering en een beter beheer van de ESG-risico's. In 2021 zijn wij verder gegaan met het opstellen van een gedetailleerd en ambitieus ESG-actieplan dat erop gericht is onze praktijken en plannen in overeenstemming te brengen met de verwachtingen die de Europese Centrale Bank (ECB) in haar Guide for Climate and Environmental Risks heeft geformuleerd, en om ESG-overwegingen in ons Risk Management Framework te integreren. Deze roadmap loopt over meerdere jaren en gaat uit van een geleidelijke verbetering van onze expertise - meer bepaald op de gebieden van:

- data: we voerden een speciaal ESG-dataprogramma in, dat momenteel wordt uitgerold om granulaire gegevens te verzamelen. Het programma is vooral gericht op het verzamelen van gegevens over de uitstoot van broeikasgassen (BKG) van onze tegenpartijen en energieprestatiecertificaten (EPC) van onze vastgoedactiva. Daarvoor wordt een mix van externe en interne databanken gebruikt, alsook proxy's en ramingen om de leemten op te vullen;



- toegang tot de beste hulpmiddelen en tools: wij zijn van plan de scenario's van het Network for Greening the Financial System (NGFS) en de proefprojecten van het United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) te benutten. We analyseren ook methodologieën van het Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) en de Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA), en hebben ons al geëngageerd om wetenschappelijk onderbouwde doelstellingen ("science based targets") te bepalen.

### 7.1.2.1. Klimaat-gerelateerde risico's

Klimaat-gerelateerde risico's kunnen zich voordoen op verschillende tijdsspannes: korte termijn (1 tot 3 jaar), middellange termijn (4 tot 10 jaar) en lange termijn (meer dan 10 jaar). Omdat er verschillende scenario's mogelijk zijn en die een impact kunnen hebben op de financiële stabiliteit, houden wij rekening met verschillende tijdsspannes bij het identificeren van de relevante klimaat-gerelateerde risico's van Belfius.

## Financieringsoplossingen

Risicotype	Risicobronnen	Beschrijving	Transmissiekanaal	Tijdshorizon/impactniveau		
				KT ≤3 jaar	MLT 4-10 jaar	LT > 10 jaar
TRANSITIE- RISICO	POLITIEK & REGULERING	Stijging in de kost van broeikasgasuitstoot ten gevolge van wijzigingen in het politiek of wettelijk kader (taks, quotas, ...)	Verhoogde kost eigen CO <sub>2</sub> uitstoot		●	
			Verhoogde kost CO <sub>2</sub> uitstoot bij klanten		●●●	●●
		Verplichte renovatie voor energievretende gebouwen	Lager vermogen huishoudens / bedrijven, lagere waarborgwaarde	●	●●	●●●
		Veranderingen in regulerende/prudentiële behandeling van klimaatgevoelige activa	Stijging in regulatoire kapitaalsvereisten	●	●●	
	TECHNOLOGIE	"Low-carbon technologies" vervangen koolstofintensieve producten / diensten	Daling in marktwaarde van koolstofintensieve activa	●	●●	
	LEGAL/ COMPLIANCE	Wettelijk risico verbonden aan compliance met ESG regelgeving	Administratieve boetes/sancties omwille van nonconformiteit	●●	●	
	MARKT- VERSTORING	Wijzigingen in klanten-voorkeuren, shift van vraag en aanbod naar duurzame producten / diensten	Daling in marktwaarde van niet-duurzame activa	●	●●	
		Stijgende kost van grondstoffen	Stijging van eigen energiebevoorradingskosten	●		
			stijging van energiebevoorradingskosten van klanten	●●		
		Non-compliance met klimaatveranderingsaspecten van financiering / beleggingsstrategie	Negatieve perceptie door externe stakeholders (reputatierisico)	●●	●	
FYSIEK RISICO	ACUTE GEBEURTENISSEN	Hittegolven, tornado's, wildvuur, overstromingen	Beschadiging van productiesites, verstoring van waardekettingen (eigen activiteiten)		●	
			Beschadiging van productiesites, verstoring van waardekettingen (gefinancierde activiteiten)	●	●●	
			Lagere terugbetalingscapaciteit vanwege hogere verzekeringspremies	●	●●	
	CHRONISCHE PATRONEN	Meer droogtes, stijgend zeeniveau	Stijging in kosten en daling van productie bij klanten (bv. landbouw)		●	●●

Wat onze financieringsactiviteiten betreft, kunnen de geïdentificeerde klimaat- en milieurisico's het risicoprofiel van onze tegenpartijen en de waarde van onze activa beïnvloeden. Deze risico's doen zich voor wanneer klimaat-gerelateerde en milieufactoren die een invloed hebben op tegenpartijen (bedrijven, particulieren of publieke/soevereine entiteiten) of activa (onroerend goed, waarborgen, obligaties, aandelen, financiële instrumenten, enz.) een negatieve invloed hebben op hun solvabiliteit, financiële prestaties of waarde, en die op hun beurt de rentabiliteit van onze financieringsactiviteiten zouden kunnen beïnvloeden.

Een van de manieren waarop Belfius deze risico's, en vooral de risico's van de klimaattransitie, tracht op te vangen en te beheren, is door de Transition Acceleration Policy (TAP) in te bouwen in onze krediettoekenningsprocessen. De TAP legt beperkingen op aan acht controversiële of gevoelige sectoren, waaronder klimaatgevoelige sectoren (energie, mijnbouw, palmolie en soja, en landbouwgrondstoffen). We hanteren dit beleid in combinatie met het in kaart brengen van klimaatopportunities voor de overgang naar een koolstofarme economie. Meer informatie over de Transition Acceleration Policy vindt u in punt 6.1.2.

### Verzekeringsactiviteiten

Klimaatrisico's zijn altijd al een specifieke uitdaging geweest voor de verzekeringssector, vooral wat betreft de aansprakelijkheden in de Property & Casualty (P&C) activiteiten, vanwege de impact van extreme weersomstandigheden.

Concreet zijn er klimaat-gerelateerde risico's naar boven gekomen in de Own Risk Self-Assessment's (ORSA) van Belfius Insurance en die werden vanaf 2019 in de top vijf van risico's geïntegreerd. Bovendien heeft Belfius Insurance in 2021 voor het eerst de klimaatrisico's gedetailleerd in kaart gebracht, rekening houdend met het advies van de Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen (EIOPA) over het toezicht op het gebruik van risicoscenario's voor klimaatverandering in de ORSA. Dit heeft geleid tot een eerste zicht op de belangrijkste klimaat-gerelateerde risico's in de activiteiten van Belfius Insurance. Op die basis werd een eerste klimaatstresstest uitgevoerd.

De conclusie luidt als volgt:

- **Transitierisico's** op activa lijken op korte en middellange termijn de potentieel grootste impact te hebben. Transitierisico's voor activa worden nu al beperkt door de Transition Acceleration Policy (TAP) en de geleidelijke verankering van duurzaamheidscriteria in het beleggingsproces. Het is de bedoeling om de komende maanden de beoordelingsmethoden voor risico's op activa te verbeteren, te beginnen met de meest essentiële domeinen en wellicht door aanvankelijk eenvoudige methoden of kwalitatieve beoordelingen te gebruiken.

- **Fysiske risico's** (vooral overstromingen, stormen, verzakkingen, natuurbranden) zullen zich naar verwachting op middellange en lange termijn frequenter en heviger voordoen en kunnen dan niet alleen gevolgen hebben voor de verzekeringsactiviteiten (P&C en Leven), maar ook voor de activa. Wij voorzien ook klimaat-gerelateerde fysiske risico's als gevolg van een gebrek aan een doeltreffend transitiebeleid.

Tot nu toe zijn de meest zichtbare gevolgen van de klimaatrisico's te vinden in onze Property & Casualty (P&C) activiteiten (vooral gezinnen en lokale overheden zoals gemeenten of andere openbare instanties, allen gevestigd in België). Om deze risico's te beheren, houdt Belfius Insurance rekening met (overstromings)risicokaarten en de geografische ligging van de verzekerde goederen om de prijs van de schadeverzekering vast te stellen, die jaarlijks herzien kan worden. Bovendien worden de potentiële gevolgen van klimaatgebeurtenissen geanalyseerd en beperkt met een herverzekeringsprogramma. Deze wordt elk jaar vernieuwd op basis van een gedetailleerde risicoanalyse van de verzekerde goederen.

Op korte termijn worden, op basis van de hierboven beschreven risicobeperkende maatregelen, de gevolgen van de klimaatrisico's voor de P&C verzekeringsactiviteiten afdoende beperkt.

Op middellange tot lange termijn echter zou het toenemend aantal en de ernst van de klimaatgebeurtenissen tot hogere premies kunnen leiden als gevolg van exponentiële kosten van schadegevallen, nog verergerd door de inflatie, en hogere herverzekeringskosten. Dit zou kunnen leiden tot moeilijkheden om P&C-verzekeringsproducten tegen betaalbare prijzen aan te bieden. Wij volgen deze evolutie van nabij in onze bedrijfsstrategie om beter op deze toekomstige uitdagingen te kunnen inspelen.

De uitzonderlijke overstromingen in juli 2021 hebben de relevantie van onze analyse van 2021 versterkt. Merk op dat 95% van de schadegevallen bij deze ramp betrekking had op schadeverzekeringen, de overige 5% op mobiliteitsverzekeringen.

### Activiteiten op het vlak van fondsenbeheer

Belfius Investment Partners (BIP) hanteert een krachtige aanpak om in het kader van zijn product- en beleggingsstrategie rekening te houden met klimaat-gerelateerde risico's die als relevant worden beschouwd. De product- en beleggingsstrategie van BIP met betrekking tot het klimaat is verschillend voor elk van zijn twee beleggingsmodellen: het "fund of funds"-model van Belfius Investment Partners en het model van gedelegeerd fondsenbeheer. In het eerste model analyseren en selecteren de interne teams voor fondsenselectie en portefeuillebeheer van BIP Exchange Traded Funds (ETF's) en beleggingsfondsen van derde fondsenbeheerders. In het tweede model worden externe beheerders belast met het beheer van de activa. De externe fondsenbeheerders waarmee wij momenteel

samenwerken zijn Candriam, BlackRock Investment Management en JP Morgan Asset Management.

BIP volgt het overkoepelende Transition Acceleration Policy (TAP) van Belfius om het thema klimaat in zijn beleggingsstrategie te integreren. De TAP zal worden toegepast op alle beleggingsproducten die door BIP worden beheerd. Er wordt momenteel gewerkt aan een geleidelijke invoering van het beleid, zodat tegen eind 2022 volledig aan de TAP-criteria zal worden voldaan. Uitsluitingen die door het TAP worden opgelegd, moeten ons bijvoorbeeld helpen om onze beleggers te beschermen tegen ernstige klimaat-gerelateerde risico's specifiek voor de energiesector, door die energiebedrijven te selecteren die hun impact op het klimaat beperken.

Ten tweede bestaat de strategie van de BIP erin om beleggingsproducten aan te bieden met de klemtoon op klimaat- en milieuoverwegingen, om zo de opportuniteiten te benutten die ontstaan door trends op de kapitaalmarkten en de voorkeur van de beleggers. Voorbeelden van deze producten zijn Belfius Equities Climate en Belfius Smart Future.

Ten slotte integreert BIP klimaat-gerelateerde risico's en opportuniteiten via zijn engagement met externe partners. We vragen dat onze externe fondsenbeheerders een formeel engagementbeleid hebben of uitwerken. We verwachten dat hun aanpak gebaseerd is op een structurele en systematische betrokkenheid bij bedrijven waarin geïnvesteerd wordt in verband met duurzaamheidsaspecten die van wezenlijk belang kunnen zijn voor de financiële waarde van de investering. Verder verwachten we dat ze aandacht besteden aan de belangrijkste negatieve gevolgen, vooral bij financiële producten die bepaalde milieu- of sociale kenmerken bevorderen en bij producten met een expliciete duurzame beleggingsdoelstelling. Dit moet, waar mogelijk en haalbaar, worden uitgevoerd en in overeenstemming zijn met de aard van de beleggingen, zoals de activaklasse of het soort beleggingsinstrument, de beleggingsstijl, de beleggingsstrategie of de beleggingsdoelstellingen van het financiële product.

BIP evalueert ook de bedrijfsstrategieën van zijn externe partners met betrekking tot het beheer van klimaatrisico's en -opportuniteiten wanneer het met hen in zee gaat. De partners van BIP integreren klimaatoverwegingen in hun analyse, beleggingsstrategie en besluitvorming en in hun producten:

- **Candriam** volgt een strategie om haar blootstelling aan broeikasgasemissies en klimaat-gerelateerde risico's gestaag te verminderen. Sinds januari 2019 heeft Candriam een uitsluitingsbeleid ingevoerd dat betrekking heeft op winning van thermische steenkool en elektriciteitsproductie in alle rechtstreeks beheerde beleggingsportefeuilles. De klimaatimpact op korte termijn wordt beoordeeld via de monitoring van de respons van de ondernemingen waarin wordt belegd op de klimaatverandering en de blootstelling aan

fysieke klimaatrisico's. De blootstelling op middellange en lange termijn van die bedrijven aan transitierisico's en fysieke risico's, wordt in kaart gebracht via de eigen Candriam-methode die de afstemming van de bedrijfsactiviteiten op de klimaatverandering beoordeelt. Candriam voert ook geregeld research uit naar de blootstelling van de diverse sectoren aan de risico's en opportuniteiten van de klimaatverandering. Dankzij deze research kan Candriam ook zijn productontwikkelings- en aanbodstrategieën beter afstemmen op de opportuniteiten die uit klimaat-gerelateerde kwesties voortvloeien.

- **BlackRock's** Strategic Asset Allocation (SAA) methodologisch kader integreert sinds 2021 de klimaatproblematiek. BlackRock gebruikt een langetermijnmodel voor klimaatverandering dat het mogelijk maakt om in één transparant kader rekening te houden met fysieke schade, energietransitie en het effect van overheidsbeleid. BlackRock houdt rekening met de risico's en kansen die de klimaatverandering met zich meebrengt, en baseert zich daarbij op drie factoren: het macro-economische aspect, de factor herwaardering en de "fundamentals". Bij de ontwikkeling van de klimaatbewuste "Climate Market Assumptions" heeft BlackRock het economische basisscenario opnieuw gedefinieerd, waarbij de vroegere "agnostische" prognoses voor klimaatverandering vervangen zijn door een "groen traject" dat rekening houdt met de gevolgen van de fysieke schade door de klimaatverandering en met de beleidsmaatregelen die naar verwachting zullen worden genomen om die schade te beperken. Wat herwaardering betreft, stellen we vast dat de discontovoet die BlackRock gebruikt om duurzame effecten te waarderen, verandert als gevolg van verschuivende maatschappelijke voorkeuren. Wat de fundamentals betreft, houdt BlackRock rekening met een sectorale benadering van duurzaam beleggen die een regionale benadering aanvult.
- **JP Morgan** houdt rekening met de kwetsbaarheid van activa voor fysieke risico's, en met het concurrentievermogen, rekening houdend met de grootte van het transitierisico. De ernst van de fysieke risico's en de transitierisico's wordt beoordeeld rekening houdend met de klimaatrisico's en -opportuniteiten waarmee elke sector, regio of beleggingsinstrument te maken heeft.

### 7.1.2.2. Klimaat-gerelateerde opportuniteiten

Naast risico's biedt het klimaat ook een aantal kansen voor Belfius en we trachten die kansen te grijpen via producten en diensten. Door ons inzicht in de verschuivingen in de voorkeuren en behoeften van de consumenten in België, en occasioneel dankzij de lokale en nationale stimuli aan de consumenten, ontwikkelen en bieden wij strategisch producten en diensten aan die de gevolgen van de klimaatproblematiek verzachten en zich eraan aanpassen. Daartoe behoren onder meer onze Groene Renovatielening, de Eco autolening, het krediet voor hernieuwbare energie, kortingen op autoverzekeringspremies voor minder afgelegde afstand, groene leaseproducten voor mobiliteit en klimaatgerichte beleggingsproducten (via BIP).

Onze diensten, zoals de “App-normal”-verzekeringsskorting voor energie-efficiënte gebouwen, benutten de kansen die zich voordoen door de noodzaak om oplossingen voor klimaataanpassing en risico's te ontwikkelen, en bevestigen de veerkracht van onze portefeuille. Dankzij het engagement en de erkenning van Belfius op het gebied van klimaatactie, in overeenstemming met de federale en lokale ambities van de Belgische overheden, kunnen wij een geschikte zakenpartner zijn voor de financiering van projecten en diensten in de overheidssector.

Bovendien benutten wij ook de klimaatopportunities die de markten ons bieden. In samenwerking met internationale instellingen zoals de EIB en de Europese Commissie namen wij deel aan projecten en programma's ter bevordering van de aanpassing aan en de beperking van de effecten van de klimaatverandering. Ook hebben wij onze funding gediversifieerd door de uitgifte van Green Bond in 2021 en hebben wij onze publieke en corporate klanten geadviseerd bij hun eigen duurzame emissies.

Voor meer details over onze strategie inzake klimaat-gerelateerde opportuniteiten inzake producten, diensten en markten, zie hoofdstuk 5 van dit rapport.

Klimaat-gerelateerde opportuniteiten zijn echter niet beperkt tot onze financieringsactiviteiten. Door klimaatmaatregelen in verband met de koolstofuitstoot van onze interne operaties, zoals energiebesparende verbeteringen, zonnepanelen, LED-installaties, carbon credits, warmtepompen, nanogrids, enz. hebben wij ook energie en grondstoffen kunnen besparen.

Voor meer details over onze aanpak met betrekking tot klimaat-gerelateerde opportuniteiten inzake efficiënt gebruik van hulpbronnen, zie hoofdstuk 8 van dit rapport.

### 7.1.2.3. De weg naar scenario-analyse

Een van de meest efficiënte manieren om ons niveau van klimaatbestendigheid te bepalen is het uitvoeren van specifieke stresstests waarbij rekening wordt gehouden met verschillende klimaat-gerelateerde scenario's (die de temperatuurstijging en de overgangstrajecten op verschil-

lende manieren beïnvloeden) over verschillende tijdsperiodes. Dergelijke oefeningen laten ons toe de potentiële gevolgen van bepaalde klimaat-gerelateerde fenomenen te kwantificeren en effenen de weg voor risicobeperkende oplossingen.

Klimaatstresstests zullen ongetwijfeld een courant onderdeel worden van het stresstestkader van financiële instellingen. Bij Belfius zullen klimaatscenario's ook geleidelijk aan worden ingebouwd in interne stresstests voor het financiële planningsproces.

### Financieringsoplossingen

In 2022 zal Belfius Bank deelnemen aan de Climate Stress Test van de ECB, een gezamenlijke oefening met baanbrekend karakter die in de eerste plaats bedoeld is om zowel de banken als de toezichthouders beter te wapenen voor de beoordeling van klimaatrisico's. Dit proces zal vergelijkbaar zijn met andere regelgevende stresstests, maar zal anders zijn dan alle andere. Het zal geen oefening in solvabiliteit zijn, maar vooral gericht zijn op het effect van de opwarming van de aarde op een beperkte reeks kredietrisicoparameters en een eerste raming inhouden van de waarschijnlijkheid en de omvang van potentiële financiële verliezen ten gevolge van klimaat-gerelateerde risico's.

Bottom-up projecties die de kwetsbaarheid van Belfius Bank voor klimaat- en milieu-gerelateerde gebeurtenissen evalueren, zijn gebaseerd op de klimaatstresstests van de ECB voor de hele economie, die op hun beurt berusten op scenario's die afgeleid zijn van NGFS-studies (het Netwerk van Centrale Banken en Toezichthouders voor een Groener Financieel Systeem), en op een reeks macro-economische parameters en “schokken” die door de ECB worden verstrekt. Een schok kan in dit verband worden opgevat als een verandering in fundamentele variabelen of relaties die een ernstig effect heeft op macro-economische gevolgen en economische prestatie-indicatoren.

Transitierisico's en fysieke risico's zullen afzonderlijk worden geëvalueerd:

Evaluatie van het transitierisico voor de portefeuilles van hypotheekleningen en bedrijfskredieten		Evaluatie van het fysieke risico	
Evaluatie op korte termijn (3 jaar)	Evaluatie op lange termijn (30 jaar)		
Gevolgen van een ongeordend overgangsscenario	Gevolgen van drie scenario's (ordelijke overgang, ongeordende overgang en “hot house world”)	Gevolgen van verliezen aan arbeidsproductiviteit te wijten aan hitte en droogte	Gevolgen van schade door overstromingen
Op kredietrisico en marktrisico	Enkel op kredietrisico	Op blootstellingen aan bedrijven, niet gewaarborgd door onroerend goed	Op de waarde van gebouwen die als waarborg dienen voor hypotheekleningen of op bedrijfskredieten met onroerend goed als waarborg



## Verzekeringsactiviteiten

Zoals gezegd, wat de verzekeringsactiviteiten van Belfius betreft, worden klimaat-gerelateerde risico's sinds 2019 geïdentificeerd binnen de top vijf van risico's van de Own Risk Self-Assessment (ORSA) van Belfius Insurance. Op vraag van de ORSA heeft Belfius Insurance in 2021 een eerste stresstest uitgevoerd. De test was afgestemd op de potentiële impact van een ongunstig scenario waarin fysieke en transitoire effecten op zowel activa als passiva worden gemengd.

De berekening van de impact van deze eerste stresstest was gebaseerd op een schok die geijkt was op basis van drie elementen:

- een fysieke gebeurtenis waarbij de opzet gebaseerd was op de Nederlandse vloedgolf van 1953. De gevolgen van de golf werden verzaamd en toegepast op België;
- transitie-effecten, geijkt op basis van een wanordelijke overgang ten gevolge van abrupte maatregelen die na de fysieke gebeurtenis werden genomen; de ijking van de financiële schokken werd gebaseerd op informatie die door de Europese toezichthouders ter beschikking werd gesteld;
- negatieve effecten op de economische cyclus wanneer de fysieke gebeurtenis, in combinatie met een abrupte overgang, tot een economische vertraging leidt - de ijking werd afgeleid van economische stresstests die regelmatig door de Belfius groep worden uitgevoerd.

Het resultaat van deze eerste stresstest was dat de solvabiliteitsratio van Belfius Insurance sterk genoeg was om deze schokken te weerstaan.

## 7.1.3. Risicobeheer

### 7.1.3.1. Risico-identificatie

Risico-identificatie en risico-evaluatie zijn een eerste vereiste om tot meer gedetailleerde risicomangementacties en -processen te komen.

### Kredietrisico's

Wat de kredietrisico's betreft, bestaat de eerste doelstelling erin de relevantie te evalueren van de klimaat-gerelateerde risico's die aan de portefeuilles van Belfius verbonden zijn. Zo kunnen we de meest kwetsbare tegenpartijen en activa identificeren en meten in welke mate wij aan die risico's of tegenpartijen en activa blootgesteld zijn.

In 2021 hebben wij "heat maps" opgesteld om de gevoeligheden voor klimaatrisico's op te sporen binnen de leningen en voorschotten aan niet-financiële vennootschappen. De identificatie van gevoelige sectoren is gebaseerd op een cross-check van meerdere bronnen, waaronder Climate Policy Relevant Sectors (CPRS), door de ECB verstrekte klimaatstressmethodologie, Pijler 3 bekendmakingen, enz.

Zoals uit onderstaande overzicht blijkt, hebben we een zeer beperkte blootstelling aan enkele van de meest klimaatgevoelige sectoren, zoals landbouw en mijnbouw.

	Boekwaarde (Miljoen EUR) 31/12/21	In %
A Landbouw, bosbouw en visserij	111	0%
B Winning van delfstoffen	44	0%
C Industrie	2.902	8%
D Productie en distributie van elektriciteit, gas, stoom en gekoelde lucht	1.485	4%
E Distributie van water	879	2%
F Bouwnijverheid	4.474	12%
G Groot- en detailhandel	5.154	14%
H Vervoer en opslag	1.215	3%
I Verschaffen van accommodatie en maaltijden	709	2%
J Informatie en communicatie	777	2%
K Financiële activiteiten en verzekeringen	1.547	4%
L Exploitatie van en handel in onroerend goed	4.995	14%
M Vrije beroepen en wetenschappelijke en technische activiteiten	4.177	12%
N Administratieve en ondersteunende diensten	1.457	4%
O Openbaar bestuur en defensie; verplichte sociale verzekeringen	321	1%
P Onderwijs	84	0%
Q Menselijke gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening	4.804	13%
R Kunst, Amusement en recreatie	579	2%
S Overige diensten	365	1%
	<b>36.078</b>	
<b>LENINGEN EN VOORSCHOTTEN NIET-FINANCIËLE ONDERNEMINGEN</b>		
<b>TOTAAL LENINGEN EN VOORSCHOTTEN</b>	<b>101.382</b>	
<b>TOTAAL KLIMAATGEVOELIGE SECTOREN (MILJOEN EUR)</b>	<b>21.258</b>	
<b>KLIMAATGEVOELIGE SECTOREN ALS % LENINGEN EN VOORSCHOTTEN NIET-FINANCIËLE ONDERNEMINGEN</b>	<b>59%</b>	
<b>KLIMAATGEVOELIGE SECTOREN ALS % LENINGEN EN VOORSCHOTTEN</b>	<b>21%</b>	

Rood: klimaatgevoelige sector

In andere gevoelige sectoren, zoals de verwerkende industrie, de groot- en kleinhandel en de vastgoedsector, is onze blootstelling dan weer vrij groot en zou een diepgaande studie van de uitgevoerde activiteiten nodig zijn om de onderliggende industrieën of bedrijven beter te identificeren.

Parallel daarmee screenen wij de balans van Belfius Bank om de **blootstelling aan projecten en bedrijven die fossiele brandstoffen gebruiken** te identificeren. De eerste resultaten tonen aan dat Belfius Bank EUR 1,7 miljard EUR aan activiteiten financiert die verband houden met fossiele brandstoffen, d.w.z. ongeveer 1% van onze totale balans. De analyse heeft geen blootstelling aan steenkool-, bruinkool- en turfwinning aangetoond. De methodologie die voor deze screening van de waardeketen van fossiele brandstoffen gebruikt is, is mogelijk niet compleet en wordt beperkt door gebrekkige gegevens. Belfius doet inspanningen om de kwaliteit van zijn niet-financiële gegevens voortdurend te verbeteren en zal zijn methodologie daarop afstemmen voor toekomstige rapportering. Helaas maakt het grootste deel van de blootstelling (1,3 miljard EUR) deel uit van de "legacy"-portefeuille, een portefeuille van internationale obligaties op lange termijn die geërfd zijn uit het Dexia-tijdperk en die apart beheerd worden en waarschijnlijk tot de vervaldag zullen moeten worden aangehouden.

Wij zijn nog een stap verder gegaan en hebben een meer specifieke evaluatie uitgevoerd van **onze blootstelling aan niet-kmo-ondernemingen** (leningen en obligaties). Het doel van deze materialiteitsbeoordeling was het niveau te meten van de risicoposities in verband met bedrijven of groepen die actief zijn in klimaatgevoelige activiteiten. De risicoposities werden in kaart gebracht en geëvalueerd volgens verschillende classificatiemethoden, overeenkomstig de aanbevelingen van de EBA (Europese Bankautoriteit) ("Mapping climate risk: Main findings from the EU-wide pilot exercise" - mei 2021).

Een van de benaderingen beruiste op de CPRS-classificatie (Climate-Policy Relevant Sectors) om sectoren te identificeren die bijzonder gevoelig zijn voor een ongeordende overgang. Deze oefening werd aangevuld met een eerste raming van onze "green asset ratio" (verhouding van groene activa t.o.v. het balanstotaal) op basis van de coëfficiënten inzake alignering met de EU Taxonomie van het GCO (Gemeenschappelijk Centrum voor Onderzoek). De conclusie van deze high-level materialiteitsevaluatie is dat Belfius een relatief gezonde balans heeft met gevoelige activa en green asset ratio's die in de lijn liggen van de resultaten die de EBA heeft verkregen op de Europese sectorgenoten die deel uitmaakten van de studie. Wij verwachten echter dat beide methodologieën metertijd verfijnd zullen worden, met inbegrip van een meer granulaire uitsplitsing voor CPRS en de ontwikkeling van criteria en coëfficiënten voor de green asset ratio van de EU Taxonomy, waardoor wij preciezere cijfers zullen kunnen berekenen.

De resultaten van deze oefeningen helpen ons om prioriteiten te stellen qua maatregelen en zorgen ervoor dat onze activiteiten duurzaam groeien, welke producten en diensten het meest waardevol zijn, hoe dit de prijszetting kan beïnvloeden en welke aanpassings- en mitigatieactiviteiten we moeten ondernemen.

In 2022 zal onze aandacht ook uitgaan naar **onroerende activa**, aangezien hypothecaire leningen een aanzienlijk deel van onze financieringsactiviteiten uitmaken en het leeuwendeel van deze posities gedekt is door onroerende activa. Wij zijn van plan onze hypotheekportefeuille te screenen en de posities en zekerheden eruit te lichten die in hoge mate blootgesteld zijn aan overgangsrisico's enerzijds, en aan fysieke risico's anderzijds.

Hoewel de bovenvermelde top-down benadering een logische eerste stap is (aangezien er momenteel meer gegevens beschikbaar zijn voor sectoren dan voor individuele bedrijven) en een nuttig middel om snel inzicht te krijgen, is de toegevoegde waarde beperkt omdat sectorale gegevens geen rekening houden met de grote verschillen tussen bedrijven binnen een sector (soort productieprocessen en technologieën van de bedrijven, bedrijfs-specifieke strategieën en ontwikkelingen in de tijd, enz.) Daarom moeten ze worden aangevuld met bottom-up analyses, d.w.z. evaluaties die op het niveau van individuele bedrijven/activa/blootstelling worden uitgevoerd, waarbij rekening wordt gehouden met de unieke kenmerken van elk bedrijf/activa/blootstelling.

We verdiepen ons momenteel in individuele ESG-risicoprofielen door een **eigen scoremethode** voor bedrijfsrisico's te ontwikkelen die rekening houdt met de klimaatproblematiek, maar ook met andere ESG-factoren. Met die methodologie kunnen wij aan onze tegenpartijen ESG-ratings toekennen en hen rangschikken op basis van (onder meer) hun blootstelling aan ESG-factoren, hun bereidheid om ESG-kwesties in overweging te nemen, hun vermogen om ESG-risico's en opportuniteiten te beoordelen en te meten, hun vermogen om ESG-risico's te monitoren, hun huidige praktijken voor het beheer van ESG-risico's, de resultaten van hun risicobeperkende maatregelen, hun mate van transparantie, en hun algemene prestaties op dat gebied.

Een diepgaander gesprek met onze klanten om beter te begrijpen waar ze staan, wat hun belangrijkste problemen zijn, hoe ze van plan zijn over te stappen naar een koolstofarme economie en hoe Belfius hen daarbij kan helpen, maakt ook deel uit van de oefening en zal ook in 2022 hoog op de agenda staan.

### Operationele risico's

Sinds enkele jaren besteden we aandacht aan de impact van klimaat-gerelateerde risico's op de operationele weerbaarheid van Belfius. De tweejaarlijkse dreigingsanalyse meet de impact van fysieke risico's, met inbegrip van natuurrampen, op de activa (met inbegrip van de data-centra), met het oog op de continuïteit van de activiteiten.



Indien nodig worden dan passende risicobeperkende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat kritieke activiteiten in geval van extreme gebeurtenissen kunnen worden voortgezet of snel hervat. Er zij ook op gewezen dat de meeste kritieke activiteiten gelijktijdig op verschillende plaatsen worden uitgevoerd en dat het gebruik van adequate technologieën ook het potentiële effect van klimaat-gerelateerde risico's op de activiteiten beperkt.

We versterkten ook aanzienlijk onze aanpak met betrekking tot onze leveranciers met de invoering van een specifiek ESG due diligence screeningproces. Sinds 2020 heeft Belfius zijn engagementen inzake duurzame aankopen verder uitgewerkt en aangescherpt. Het aankoopbeleid werd herzien met als doel ESG-overwegingen te integreren in het selectieproces van de leveranciers. Bovendien hebben we samengewerkt met een externe partner om een duurzaamheidsgedragscode voor leveranciers te ontwikkelen, waarin principes worden gedefinieerd waaraan men zich moet houden. In het kader van dit proces heeft Belfius eind 2021 een initiatief voor de evaluatie van en de controle op leveranciers opgestart.

### Andere risico's

Om de risico's van onze beleggingsactiviteiten beter te identificeren en te beoordelen en de informatieverstrekking en klimaat-gerelateerde werkwijzen te vergroten, gaan wij (via BIP) met onze fondsenbeheerders in gesprek over een reeks thema's in verband met verantwoord beleggen, zoals exclusies, reglementaire vereisten en actief eigenaarschap.

- **Candriam** gaat namens Belfius actief in gesprek met ondernemingen waarin wordt belegd om de toegang tot klimaat-gerelateerde informatie te verbeteren, zodat de blootstelling van ondernemingen beter kan worden beoordeeld, de afstemming op de aanbevelingen van de TCFD kan worden gestimuleerd en inspanningen om de publicatie van Scope 3-emissies te verbeteren, kunnen worden aangemoedigd.
- **BlackRock** gaat in gesprek met bedrijven waarin wordt geïnvesteerd over hun informatieverstrekking over klimaatrisico's en hun aanpak door te vragen dat bedrijven waarin wordt geïnvesteerd een net-zero bedrijfsplan bekendmaken dat in lijn is met hun bedrijfsmodel en sector. BlackRock moedigt bedrijven ook aan om bekend te maken hoe ze omgaan met overwegingen rond een betrouwbare energievoorziening en een billijke transitie.
- **JP Morgan** past ook zijn "investment stewardship"-aanpak toe op klimaatrisico's. Namens Belfius moedigen zij bedrijven waarin wordt geïnvesteerd aan om klimaat-gerelateerde overwegingen in hun bedrijfsstrategie op te nemen en over hun blootstelling aan klimaatrisico's te rapporteren, zoals door de TCFD wordt aangegeven.

### 7.1.3.2. Beheer van het klimaatrisico

We integreren stapsgewijs de ESG-dimensie, waaronder het thema klimaat, in **het beleid, de richtlijnen en de processen van Belfius**, onder meer in het kredietacceptatiebeleid, de normen voor polis-onderschrijving, de richtlijnen voor de prijszetting, de instrumenten voor de waardering van waarborgen en de charters voor onze leveranciers.

De ESG-risico's zijn in onze risicotaxonomie opgenomen als potentiële oorzaken van krediet-, markt-, operationele, strategische, bedrijfs- en reputatierisico's en juridische risico's.

Overwegingen in verband met de ESG-risico's zijn ook opgenomen in het risicobeheerskader en in verschillende transversale processen. In de jaarlijkse RICAP- en SARIC-oefeningen bijvoorbeeld (risico-identificatie & cartografie-evaluatie/zelfevaluatie van risico's en interne controles) zijn specifieke onderzoeken uitgevoerd, die de juiste identificatie en evaluatie van ESG-gerelateerde risico's in de hele organisatie omvatten. Klimaat- en andere ESG-factoren worden meegenomen in de processen voor de goedkeuring van producten.

Bovendien heeft Belfius in 2021 zijn Transition Acceleration Policy (TAP) gepubliceerd die beperkingen en voorwaarden oplegt aan acht controversiële of gevoelige sectoren en economische activiteiten (nl. tabak, gokken, wapens, energie, mijnbouw, palmolie en soja, en landbouwgrondstoffen). Verwacht wordt dat dit beleid in de loop van de tijd geleidelijk zal evolueren en nog andere klimaatrisicogevoelige sectoren zal opnemen.

De TAP is van toepassing op de hele groep, op alle soorten activiteiten, en werd onmiddellijk toegepast op nieuwe klanten. Klanten die niet aan de criteria voldoen, worden sinds de invoering van dit beleid niet aanvaard. De TAP wordt momenteel ook stelselmatig op bestaande klanten toegepast. Dit engagement via de TAP heeft ook geleid tot wijzigingen in andere beleidslijnen en richtlijnen, zoals ons kredietacceptatiebeleid en ons kader voor beleggingsrisico's.

Ten slotte is ook het Risk Appetite Framework (RAF), dat al belangrijke risico-indicatoren voor social en governance omvatte, in 2021 verder verfijnd met een herziening van de ESG-gerelateerde kwalitatieve verklaringen en de opname van bijkomende ESG-kwantitatieve risico-indicatoren. Die omvatten de monitoring (met een gerichte reductie) van de uitstoot van eigen activa en algemene ESG-indicatoren zoals de verbetering van de ESG-rating van Belfius, of de vorderingen van Belfius bij de uitvoering van zijn ESG-actieplan. Belfius wil het aantal belangrijke risico-indicatoren geleidelijk uitbreiden met indirecte effecten (via gefinancierde activiteiten) en de uitvoering van bijkomende en meer verfijnde doelstellingen en limieten.

Om de klimaatrisico's beter te integreren in het risicobeheer, worden ook de adviezen van toezichhoudende autoriteiten zoals de ECB en de EIOPA nauwlettend opgevolgd en uitgevoerd.

Belfius werkt ook aan een aanvullend **ESG-risicodashboard** waarin aanvullende meetgegevens van verschillende aspecten zullen worden opgenomen (waaronder meting van de beschikbaarheid van gegevens, aandeel kwetsbare tegenpartijen/activa, progressie op het vlak van impactdoelstellingen, enz. Dit instrument zal de basis leggen voor een alomvattend beheer van de ESG-risico's wereldwijd en zal worden gebruikt om zowel de strategische doelstellingen te ondersteunen als de wereldwijde veerkracht van de instelling te garanderen.

We verwachten dat het dashboard, wanneer het matuur is, samen met andere risicobeheersinstrumenten zoals klimaatstresstests, materialiteitsbeoordelingen en ESG-scores, het Risk Appetite Framework in de loop van de tijd verder zal verrijken, dat het zich zal vertalen in ESG-gerelateerde limieten op portefeuille- of individueel niveau en zal leiden tot aanpassingen van ons TAP, zoals de uitbreiding van uitsluitingen en beperkingen.

### 7.1.3. Integratie van klimaatrisico's in het algemene risicobeheer

De risico-mapping van Belfius werd in 2021 aangepast om de integratie van ESG als een nieuwe risicodrijver in de risicotaxonomie weer te geven. Het mapping-proces wijst voor elke risicocategorie de bijbehorende verantwoordelijkheden toe aan de eerste en tweede verdedigingslinie.

Door middel van het SARIC-proces, de RICAP-oefening, de aanpassing van het goedkeuringsproces voor nieuwe producten (NPAP) en verschillende webinars werd het bewustzijn van de eerste verdedigingslinie voor ESG-risico's en de identificatie daarvan versterkt.

De derde verdedigingslinie speelt ook haar rol, een eerste interne audit met betrekking tot het ESG-actieplan van Belfius werd in 2021 uitgevoerd. Klimaat-gerelateerde risico's worden dus geleidelijk in de organisatie geïntegreerd, waarbij elke verdedigingslinie zijn traditionele rol speelt, maar hun scope werd uitgebreid met nieuwe risicofactoren.

Voor de tweede verdedigingslinie stelden we een gedetailleerd stappenplan als onderdeel van het algemene ESG-actieplan dat we in mei 2021 aan de ECB voorlegden. De roadmap geeft in detail aan welke acties moeten worden ondernomen voor een adequaat en alomvattend risicobeheer van ESG-risico's, met inbegrip van klimaat-gerelateerde risico's. Zoals gezegd organiseerden we een webinar over ESG-risico's om het bewustzijn erover te versterken en de algemene verwachtingen en planning te delen. De follow-up van de implementatie van het plan wordt uitgevoerd door het ESG Risk Competence Centre om ervoor te zorgen dat elk risicoteam zijn individuele doelstellingen voor de integratie van ESG-risico's haalt.

### 7.1.4. Meetgegevens en doelstellingen

Wat zijn interne werking betreft, monitort Belfius reeds verschillende klimaat- of milieumeetpunten: broeikasgasemissies, energieverbruik, waterverbruik, afvalproductie, aantal gebouwen met groen label, enz. Wij rapporteren ook de koolstofvoetafdruk van onze eigen activiteiten (scope 1, scope 2 en scope 3 behalve de gefinancierde emissies), berekend met de hulp van onze partner CO2logic, in overeenstemming met de normen van het GHG-protocol. Onze huidige ambitie bestaat erin onze operationele koolstofvoetafdruk die scope 1-, scope 2- en scope 3-emissies (met uitzondering van gefinancierde emissies) omvat, met 20% te verminderen tegen 2025, in vergelijking met onze emissies van het basisjaar 2019. Meer details vindt u in de rubrieken 8.1 en 8.2 van dit verslag.

Belfius is zich ervan bewust dat het grootste deel van zijn koolstofvoetafdruk afkomstig is van zijn financieringsactiviteiten. We begrijpen de omvang van de uitdagingen die de klimaatverandering met zich meebrengt en we zijn ons bewust van de kritieke rol die de financiële sector speelt om de transitie mogelijk te maken. Daarom hebben we onze klimaatactie versterkt door ons begin 2022 aan te sluiten bij de SBTi (het Science Based Targets-initiatief) en



hebben we ons ertoe verbonden concrete doelstellingen vast te stellen voor zowel onze eigen activiteiten als onze gefinancierde emissies, in overeenstemming met het Klimaatakkoord van Parijs om de opwarming van de aarde te beperken tot ver onder de 2°C boven de pre-industriële niveaus en onze inspanningen voort te zetten om de temperatuurstijging te beperken tot 1,5°C.

Daarom zijn we in 2021 lid geworden van PCAF (het Partnership for Carbon Accounting Financials) om de PCAF-standaard voor broeikasgasboekhouding te kunnen gebruiken om de koolstofemissies gelinkt aan onze gefinancierde emissies te verantwoorden. Momenteel zijn we bezig met het verzamelen van gegevens om een eerste berekening van de gefinancierde emissies te voltooien.

Voor de komende jaren werkt Belfius aan een aanzienlijke verbetering van de bekendmaking van klimaat-gerelateerde metriek en streeft ernaar consistente gegevens bekend te maken over absolute, intensiteits- en toekomstgerichte metriek die de financiële impact van klimaat-gerelateerde risico's en kansen voorspelt en die de afstemming van de koolstofvoetafdruk op klimaatscenario's evalueert.

Terwijl deze oefening loopt, kan BIP vanaf 2021 enige informatie meedelen over de koolstofemissies van de beleggingsproducten die actief door Belfius worden geadviseerd.

### Absolute koolstofvoetafdruk

(in miljoen ton CO <sub>2</sub> )	2021
Fondsen met Belfius of Candriam label (met inbegrip van PSP & My Portfolio), actief geadviseerd door Belfius, beheerd door Candriam	1.060.705
waarvan artikel 9	147.345

### WACI - Gewogen gemiddelde koolstofvoetafdruk

(ton CO <sub>2</sub> eq / miljoen EUR inkomsten)	2021	
	Portfolio	Benchmark
Fondsen artikel 9 met Belfius of Candriam label, actief geadviseerd door Belfius, beheerd door Candriam	139	183

## 7.2. Aligering met de EU Taxonomie

### 7.2.1. Verplichte rapportering over de Taxonomie door Belfius

De Taxonomieverordening van de EU voorziet in een classificatie van ecologisch duurzame economische activiteiten op de EU-markt volgens zes milieudoelstellingen: beperken van de klimaatverandering, aanpassing aan de gevolgen van de klimaatverandering, duurzaam gebruik en bescherming van water en mariene hulpbronnen, overgang naar een kringlooeconomie, preventie en bestrijding van verontreiniging, en bescherming en herstel van de biodiversiteit en de ecosystemen. Deze wetgeving en de daaropvolgende gedelegeerde handelingen inzake informatieverstrekking en bijlagen leggen verplichtingen inzake informatieverstrekking over duurzaamheid op aan actoren op de EU-markt, zoals financiële marktdeelnemers en ondernemingen die onder de richtlijn inzake niet-financiële verslaggeving (NFRD) vallen.

De invoering van deze wetgeving zal geleidelijk gebeuren, wat de betrokken actoren in staat moet toelaten de nodige onderliggende informatie te verzamelen over de technische criteria die duurzaamheid definiëren, en de verplichte duurzaamheidsberekeningen uit te voeren. Als kredietinstelling zal Belfius Bank haar **Green Asset Ratio (GAR)**, of het aandeel van de ecologisch duurzame activiteiten die voldoen aan de criteria van de EU-Taxonomie ten opzichte van haar totale activa, publiceren in haar duurzaamheidsverslag zodra dat wettelijk verplicht is. Terwijl Belfius Insurance niet alleen het aandeel van de ecologisch duurzame investeringen over zijn totale

investerings zal rapporteren, maar ook de bruto geboekte premies van zijn inkomsten uit niet-levensverzekeringen die bijdragen tot de doelstelling van klimaataanpassing.

Intussen moeten de financiële ondernemingen in het kader van de eerste oefening een eerste reeks beperkte gegevens bekendmaken. In de onderstaande rubrieken worden de geconsolideerde resultaten voor Belfius Bank Groep en Belfius Verzekeringsgroep voorgesteld.

### 7.2.1.1. Taxonomie-publicaties over de balans van Belfius Bank

De volgende tabel geeft de verplichte publicatie van Belfius Bank weer. De tabel geeft informatie over de tegenpartijen en financiële instrumenten die de komende jaren niet in de duurzaamheidsberekeningen opgenomen zullen worden. De gegevens die in deze tabel gebruikt worden om de activa op de balans te definiëren, zijn in overeenstemming met de definities van de Uitvoeringsverordening (EU) 2021/451 van de Commissie betreffende de financiële verslaglegging (FINREP), geconsolideerd op groepsniveau.

Als de grootste bank voor openbare instellingen in België is de blootstelling van Belfius aan de staatsschulden logischerwijze hoog, namelijk 30%. Toch zal deze blootstelling geen invloed hebben op onze rapportering inzake alignering met de Taxonomie, aangezien die volledig buiten de GAR-berekeningen is gehouden. Bovendien heeft Belfius, als Belgische bank, weinig tegenpartijen van buiten de EU in haar portefeuille, maar wel een grote blootstelling aan kleine en middelgrote ondernemingen. De beperkte rapporteringsverplichtingen voor kleine en middelgrote ondernemingen en de uitsluiting ervan uit de teller van de duurzaamheidsberekeningen zullen wellicht een invloed hebben op de toekomstige berekeningen van de GAR van Belfius.

In 2021 heeft Belfius seminars georganiseerd voor verschillende klantengroepen rond duurzaamheid. Die evene-

menten gaven ons de kans om de algemene principes van de EU-Taxonomie uit te leggen en de verwachte impact van dit onderdeel van de wetgeving op hun activiteiten te belichten. Het liet ons ook toe de discussie aan te gaan over de steun die Belfius zou kunnen bieden bij het zetten van stappen in de richting van hun ESG-ambities. Naast het samenwerken met onze klanten hebben we verschillende webinars en opleidingen over het EU Sustainable Finance Action Plan georganiseerd voor onze interne stakeholders. In 2022 zullen nog meer opleidingen over de Taxonomie en aanverwante regelgeving worden uitgerold, zodat de bankiers van Belfius beter geïnformeerd met onze klanten kunnen discussiëren en een degelijke uitvoering van de nieuwe wetgeving kunnen garanderen.

Om de voor de Taxonomie ontvankelijke en aan de Taxonomie aangepaste activiteiten beter te kunnen boeken, bestudeert Belfius de noodzaak om zijn intern informaticasysteem aan te passen. In de loop van 2022 zal Belfius starten met de ontwikkeling van nog meer duurzame kredietproducten en projectfinancieringen, in overeenstemming met de EU-Taxonomie, en zo zijn klanten steunen om hun eigen alignering met de door de EU bepaalde duurzaamheidscriteria te verbeteren.

Belfius beschouwt de Taxonomie van de EU als een essentieel instrument om de strategie voor de klimaattransitie te ondersteunen, naast het formuleren van science based targets. De Taxonomie van de EU zal gebruikt worden als een middel om klimaatoplossingen en financieringsmogelijkheden te identificeren, en meer bepaald als een meetinstrument waarmee de Belfius groep zijn bijdrage aan de financiering van activa die positief bijdragen tot de klimaatdoelstellingen, beter kan opvolgen. De toekomstige evolutie van de taxonomie naar de zes milieudoelstellingen zal ervoor zorgen dat we ecologisch duurzame activiteiten nog beter kunnen identificeren en onze posities in groene activiteiten kunnen verhogen.

## Taxonomie – verplichte rapportering voor activiteiten van Belfius Bank

	Totaal bruto- boekwaarde (in mia EUR)	% dekking over totale activa	% dekking over basis voor GAR berekening
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>177,34</b>	<b>100,00%</b>	
Waarvan totale blootstelling aan centrale overheden, centrale banken en supranationale emittenten	53,21	30,00%	
Waarvan portefeuille aangehouden voor handelsdoeleinden	8,75	4,94%	
<b>TOTAAL ACTIVA GEDEKT DOOR DE GAR (EXCLUSIEF BLOOTSTELLING AAN CENTRALE OVERHEDEN, CENTRALE BANKEN EN DE HANDELSPORTEFEUILLE)</b>	<b>115,39</b>	<b>65,06%</b>	<b>100,00%</b>
Waarvan totale blootstelling aan derivaten die geen deel uitmaken van de handelsportefeuille	0,83	0,47%	0,72%
Waarvan interbancaire lening op verzoek	9,35	5,27%	8,10%
Waarvan totale blootstelling aan ondernemingen die niet onder de NFRD vallen	40,64	22,91%	35,22%
Waarvan tegenpartijen van buiten de EU	9,67	5,45%	8,38%
Waarvan MKB of NFV's die niet onder de NFRD vallen <sup>(1)</sup>	30,96	17,46%	26,84%

(1) Meldenswaardig is dat de identificatie van niet-financiële ondernemingen die onderworpen zijn aan de NFRD enige problemen kan opleveren, vooral in het geval van grote internationale groepen en holdings, door het ontbreken van kwalitatieve gegevens.

Parallel daarmee wil Belfius zijn blootstelling aan risico's en de negatieve impact ervan in verschillende belangrijke ESG-domeinen beperken. Daarom herziet de Belfius groep zijn Transition Acceleration Policy en zal hij onder andere de technische criteria die gedefinieerd zijn als ernstig schadelijk ("significantly harming") voor het milieu in overweging nemen en de relevantie en de praktische uitvoerbaarheid ervan evalueren.

### 7.2.1.2. Taxonomie-rapportering over de balans van Belfius Insurance

De activa van Belfius Insurance worden hier voorgesteld volgens de richtlijnen van de gedelegeerde handeling inzake de informatieverstrekking met betrekking tot de Taxonomie.

#### Taxonomie – verplichte rapportering voor de balans van Belfius Insurance

	Totaal bruto- boekwaarde (in mia EUR)	% dekking over totale activa	% dekking over basis voor GAR berekening
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<b>17,32</b>	<b>100%</b>	
Waarvan totale blootstelling aan centrale overheden, centrale banken en supranationale emittenten	6,82	39,40%	
<b>TOTAAL ACTIVA GEDEKT DOOR DE GAR (EXCLUSIEF BLOOTSTELLING AAN CENTRALE OVERHEDEN, CENTRALE BANKEN EN SUPRANATIONALE EMITTENTEN)</b>	<b>10,31</b>	<b>59,54%</b>	<b>100%</b>
Waarvan totale blootstelling aan ondernemingen die niet onder de NFRD vallen	1,08	6,22%	10,45%
Waarvan tegenpartijen van buiten de EU	0,60	3,44%	5,79%
Waarvan MKB of NFV's die niet onder de NFRD vallen <sup>(1)</sup>	0,48	2,78%	4,66%

(1) Meldenswaardig is dat de identificatie van niet-financiële ondernemingen die onderworpen zijn aan de NFRD enige problemen kan opleveren, vooral in het geval van grote internationale groepen en holdings, door het ontbreken van kwalitatieve gegevens.

### 7.2.1.3. Taxonomie-rapportering over de schadeverzekerings- en herverzekeringsactiviteiten van Belfius Insurance

De Europese Commissie heeft in de Taxonomie van de EU specifieke economische activiteiten gedefinieerd die als duurzaam kunnen worden gekwalificeerd, gekoppeld aan 6 milieudoelstellingen. Een van die doelstellingen is aanpassing aan de gevolgen van de klimaatverandering, met als doel de nadelige gevolgen van het huidige of verwachte toekomstige klimaat, of de risico's op dergelijke nadelige gevolgen, te beperken of te voorkomen. De activiteit schadeverzekeringen, of het verzekeren van klimaat-gerelateerde risico's, draagt bij tot de aanpassing aan de gevolgen van het klimaat door steun te verlenen aan mensen, huishoudens en bedrijven die met levensrisico's zoals natuurrampen worden geconfronteerd.

Twee business lines bieden klimaat-gerelateerde dekkingen, namelijk andere motorrijtuigenverzekeringen (d.w.z. omnium auto) en brand- en andere materiële schadeverzekeringen. Deze twee activiteiten vertegenwoordigen 50,71% van het totale bedrag van de premies op geconsolideerd niveau (Belfius Insurance NV en Corona NV). In de volgende tabellen vindt u de gedetailleerde uitsplitsing van de verzekerings- en herverzekeringsactiviteiten die volgens de Taxonomie van de EU tot de aanpassing aan de gevolgen van het klimaat zouden kunnen bijdragen.

De verstrekte gegevens zijn de gegevens die gebruikt zijn voor de jaarrekening op 31 december 2021. Er zijn dus geen proxy's gebruikt. Merk ook op dat, conform de doelstelling om de rapportering tijdens de eerste twee jaar te vergemakkelijken, wanneer de analyse op het niveau van de business line bevestigd had dat er klimaat-gerelateerde dekking was, de volledige bruto premie (GWP) voor die business line gerapporteerd werd als ontvankelijk.

#### Rapportering van in aanmerking komende schadeverzekerings- en herverzekeringsactiviteiten voor de Taxonomie

	Absolute premie In mio EUR geconsolideerd <sup>(1)</sup>	Aandeel premies in % geconsolideerd
Activiteiten van schadeverzekeringen en herverzekeringsactiviteiten die in aanmerking komen voor de Taxonomie	389,88	50,71%
Waarvan herverzekerd	9,9	1,29%
Waarvan herverzekerd als gevolg van herverzekeringsactiviteiten	0,36	0,05%
Waarvan herverzekerd (retrocessie)	0,25	0,03%
Activiteiten die niet in aanmerking komen voor de Taxonomie	379,01	49,29%
<b>TOTAAL VAN DE SCHADEVERZEKERINGS- EN -HERVERZEKERINGSACTIVITEITEN DIE AL DAN NIET IN AANMERKING KOMEN VOOR DE TAXONOMIE</b>	<b>768,88</b>	<b>100,00%</b>

(1) Belfius Insurance nv en Corona nv (=Belfius Insurance geconsolideerd).



## 7.2.2. Vrijwillige Taxonomie-rapportering door Belfius Bank en Insurance

### 7.2.2.1. Vrijwillige aanvullende rapportering over de ontvankelijkheid van activiteiten voor de EU-Taxonomie

Aangezien de rapportering over de ontvankelijke activiteiten gebaseerd moet zijn op werkelijke informatie die door onze onderliggende tegenpartijen wordt verstrekt, is de aanvullende informatie over de ontvankelijkheid van activiteiten die hier wordt verstrekt, gebaseerd op ramingen. Dergelijke informatie is van belang om een beter inzicht te krijgen in de verplichte rapportering over ontvankelijke activiteiten van volgend jaar en de verwachte omvang van onze GAR, of de grenzen ervan, bij de toekomstige rapportering inzake Taxonomie-alignering.

#### Vrijwillige rapportering van in aanmerking komende activiteiten in de Taxonomie voor Belfius Bank

	Totaal Bruto-boekwaarde (in mia EUR)	% dekking over basis voor GAR berekening
<b>TOTAAL ACTIVA GEDEKT DOOR DE GAR</b>	<b>115,39</b>	<b>100,00%</b>
Activiteiten die in aanmerking komen voor de taxonomie	39,94	34,62%
Activiteiten die niet in aanmerking komen voor de taxonomie	12,37	10,72%

Conform de methodologie die in bijlage V voor kredietinstellingen wordt beschreven, zijn de activiteiten die in aanmerking komen geïdentificeerd op basis van leningen en voorschotten waarvan bekend is waarvoor de opbrengsten worden gebruikt, aan huishoudens, en lokale overheden, alsmede grote projecten binnen de EU. Voor dergelijke producten slaan wij informatie over de bestemming van onze financiering op in onze interne systemen en vertrouwen wij niet op informatie van derden. De voor de Taxonomie ontvankelijke activiteiten die op dit moment zijn vastgesteld, betreffen voornamelijk vastgoedactiviteiten en leningen voor motorvoertuigen aan huishoudens. Vervolgens is ook de financiering van sociale woningbouw tot de ontvankelijke activiteiten gerekend wanneer deze kon worden geïdentificeerd. Tenslotte behoort ook de portefeuille projectfinancieringen tot de ontvankelijke activiteiten. Een groot deel van deze projecten heeft betrekking op elektriciteitsopwekking met behulp van hernieuwbare energie, infrastructuurprojecten voor particuliere mobiliteit of spoorwegvervoer, alsmede enkele projecten betreffende de bouw van nieuwe gebouwen.

Omdat er nog geen informatie over de ontvankelijkheid van hun activiteiten werd gepubliceerd door ondernemingen die onder de richtlijn niet-financiële verslaglegging (NFRD) vallen, is de identificatie van de ontvankelijke activiteiten zonder gekende bestemming van de op-

brenghen vrijwillig gebeurd op basis van informatie van onze externe gegevensverstrekker over de geraamde Taxonomie-alignering van tegenpartijen die onder de NFRD vallen, en aangevuld met een screening volgens de NACE alternate classification mapping van de EU-taxonomie, geleverd door het Platform on Sustainable Finance. Deze selectie was echter gebaseerd op de primaire activiteit van de tegenpartij. Publicatie van de activiteiten van onze tegenpartijen, en hun relatieve omvang, zal de resultaten in deze tabel in de volgende jaren wellicht beïnvloeden.

De rapportering inzake ontvankelijkheid van buitenbalansposities, zoals onze activa onder beheer van Belfius Investment Partner, is niet in dit verslag opgenomen wegens het ontbreken van publieke informatie over de onderliggende bedrijven. Dat zou voor dit eerste verslag alleen maar tot vertekende informatie leiden.

### 7.2.2.2. Vrijwillige aanvullende informatie over de beleggingsactiviteiten van Belfius Insurance

Conform de in bijlage IX beschreven methodologie voor verzekerings- en herverzekeringsondernemingen werden op het niveau van de portefeuille die aan directe verzekeringsproducten ten grondslag ligt, op vrijwillige basis beleggingen geïdentificeerd die verband houden met ontvankelijke activiteiten, op basis van directe en indirecte beleggingen, met inbegrip van beleggingen in instellingen voor collectieve belegging en deelnemingen, leningen en hypotheke, en onroerend goed.

Omdat er nog geen informatie over de ontvankelijkheid van hun activiteiten werd gepubliceerd door ondernemingen die onder de richtlijn niet-financiële verslaglegging (NFRD) vallen, is de identificatie van de ontvankelijke activiteiten zonder gekende bestemming van de opbrengsten op vrijwillige basis uitgevoerd aan de hand van dezelfde methodologie als de portefeuille van Belfius Bank voor de ondernemingen onderworpen aan de NFRD zonder gekende bestemming van de middelen. Voor deze eerste oefening was de identificatie van beleggingen in schuldpapier, zoals duurzame obligaties of projecten met als doel specifieke geïdentificeerde activiteiten te financieren, niet mogelijk wegens gebrek aan betrouwbare gegevens.

#### Vrijwillige rapportering van in aanmerking komende beleggingsactiviteiten in de Taxonomie voor Belfius Insurance

	Totaal Bruto-boekwaarde (in mia EUR)	% dekking over basis voor GAR berekening
<b>TOTAAL ACTIVA GEDEKT DOOR DE GAR</b>	<b>10,31</b>	<b>100%</b>
Activiteiten die in aanmerking komen voor de taxonomie	4,98	48,31%
Activiteiten die niet in aanmerking komen voor de taxonomie	3,1	29,97%



---

## 8. Onze eigen activiteiten vergroenen

De ambitie om onze koolstofvoetafdruk tegen 2025 te verminderen met 20% (vergeleken met 2019) voor onze interne operaties, krijgt concreet gestalte, in samenwerking met CO2logic.

In 2019 was Belfius de eerste bank-verzekeraar die het CO<sub>2</sub> Neutral<sup>®</sup> label van CO2logic kreeg voor onze inspanningen om onze restuutstoot te verminderen, maar ook te compenseren. Sindsdien hebben we onze aanpak voortgezet met een ambitieus plan om deze restuutstoot verder te verminderen. De resultaten hiervan worden hieronder weergegeven.



De Covid-19-crisis versnelde het veranderingsproces dat Belfius reeds gestart was om een bedrijfscultuur te ontwikkelen die gebaseerd is op vertrouwen en autonomie, met o.a. meer telewerk. In de hieronder gepresenteerde balans is daarom ook de koolstofvoetafdruk van telewerken opgenomen.

Bovendien besliste Belfius zich niet te beperken tot de gebouwen van het hoofdkantoor en de regionale hoofdkantoren en het netwerk van filialen in loondienst, maar de reikwijdte uit te breiden tot het netwerk van zelfstandige filialen, en tot uitbestede operationele IT-activiteiten. Daarbij houden we vast aan onze doelstelling om de uitstoot tussen 2019 en 2025 te verminderen met 20%.

### 8.1. Koolstofvoetafdruk van de Belfius groep

Belfius is zich bewust van de koolstofvoetafdruk van zijn activiteiten, waaronder die van zijn gebouwen en de mobiliteit van zijn medewerkers. Sinds enkele jaren neemt Belfius verschillende maatregelen om dit effect beter te beheren. Niettemin erkent Belfius dat gemiddeld 98-99% van de koolstofimpact van een financiële groep afkomstig is van gefinancierde emissies. Dit werd besproken in hoofdstuk 7.1.4.

De koolstofvoetafdruk van onze activiteiten, berekend door CO2logic, geeft de broeikasgasemissies weer die verband houden met de (interne) werking van de Belfius groep, volgens een consolidatiekring van financiële controle.

De berekeningsmethode is gebaseerd op de GHG-protocol-standaard, wereldwijd de meest gebruikte voor de boekhouding van broeikasgasemissies, en voorgesteld door het Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). De methode heeft betrekking op de zeven gasen die onder het Kyoto-protocol vallen: kooldioxide (CO<sub>2</sub>), methaan (CH<sub>4</sub>), distikstofoxide (N<sub>2</sub>O), fluorkoolwaterstoffen (HFK's), perfluorkoolwaterstoffen (PFK's), zwavelhexafluoride (SF<sub>6</sub>) en stikstoftrifluoride (NF<sub>3</sub>). Deze verschillende gasen zetten we om in een enkele eenheid, een "CO<sub>2</sub> equivalent", met behulp van omrekeningsfactoren van Ademe, DEFRA, Ecoinvent en het Internationaal Energie Agentschap.

Onze uitstoot hangt grotendeels af van ons verbruik van fossiele brandstoffen. Hun daling in 2021 (-37% vergeleken met 2019, bij constante perimeter) hangt vooral samen met de gezondheids crisis en de sterke toename van telewerken, naast onze inspanningen om de CO<sub>2</sub>-uitstoot al enkele jaren te verminderen.

De uitbreiding van de werkingsfeer in 2021 tot uitbestede IT-activiteiten en zelfstandige kantoren in het netwerk brengt onze voetafdruk op 18,421 ton CO<sub>2</sub>.

## CO<sub>2</sub>-uitstoot per bron (in ton CO<sub>2</sub>)

	2019	2020	2021	Evolutie van 2019 tot 2021
<b>SCOPE 1</b>	<b>8.581</b>	<b>6.831</b>	<b>5.491</b>	<b>-36,0%</b>
Gasverbruik	3.158	2.644	2.634	-16,6%
Stookolie voor verwarming	64	68	119	87,0%
Voertuigen in bezit (poolwagens, bedrijfswagens, professionele verplaatsingen Flex)	4.259	3.020	2.554	-40,0%
Koelmiddelen	1.100	1.100	184	-83,3%
<b>SCOPE 2</b>	-	-	-	-
<i>Elektriciteitsverbruik (market-based method)</i>	-	-	-	-
<i>Elektriciteitsverbruik (location-based method)</i>	3.663	3.113	2.407	-34,3%
<b>SCOPE 3</b>	<b>7.289</b>	<b>4.509</b>	<b>12.930</b>	<b>77,4%</b>
ICT diensten	-	-	133	-
Papierverbruik	776	665	621	-20,0%
Water	25	10	4	-83,3%
IT materiaal	-	-	2.112	-
Afval (papier, karton, PMD, niet gesorteerd)	120	50	59	-50,6%
Verplaatsingen woon-werkverkeer (effect van telewerk inbegrepen)	5.615	1.774	2.312	-58,8%
Professionele verplaatsingen	609	116	248	-59,3%
Vervoer van poststukken & waarden	145	108	90	-38,0%
Kantoren zelfstandig netwerk Belfius (verwarming, elektriciteit, koelmiddelen)	-	-	6.104	-
Indirecte emissies gerelateerd aan scope 1 & 2	-	1.787	1.246	-
<b>TOTALE UITSTOOT VOLGENS MARKET-BASED METHOD</b>	<b>15.870</b>	<b>11.340</b>	<b>18.421</b>	<b>16,1%</b>

- **Scope 1** omvat directe emissies veroorzaakt door de verwarming met gas en olie van de Belfius Toren (Brussel), regionale hoofdkantoren en gesalarieerde kantoren, en door brandstof (dienstwagens, bedrijfswagens en zakenreizen met privé-voertuigen, inclusief leasing). De afname van het verlies van koelgassen uit de koel-systemen van de gebouwen kan worden toegeschreven aan een betere gegevensverzameling.
- **Scope 2** omvat de emissies in verband met het elektriciteitsverbruik in centrale en regionale gebouwen en gesalarieerde kantoren. Sinds 2008 wordt ons elektriciteitsverbruik volledig gedekt door Europese labels met garantie van oorsprong die bewijzen dat deze energie groen is. Ook in de toekomst zullen we ons op deze manier bevoorraden. Zoals in voorgaande jaren verreke-

nen we ook het indirecte effect van groene elektriciteit (gelinkt aan de productie van zonnepanelen, wind-turbines, enz.) in scope 3.

- **Scope 3** omvat indirecte emissies, vooral veroorzaakt door woon-werkverkeer (exclusief bedrijfsauto's, die in scope 1 zijn opgenomen), en in mindere mate door papierwaren. Scope 3 omvat ook waterverbruik, afval en zakenreizen. Sinds 2020 zijn ook de indirecte emissies gerelateerd aan het productieproces van de ingezette middelen (gas, stookolie, voertuigen en elektriciteit) en de geschatte emissies gerelateerd aan telewerken toegevoegd. Vanaf 2021 zal scope 3 ook de koolstofvoetafdruk van uitbestede operationele IT-activiteiten omvatten, en de CO<sub>2</sub>-uitstoot van het zelfstandige Belfius kantorennet.

## 8.2. Compensatie en koolstofneutraliteit

Om koolstofneutraliteit in onze eigen activiteiten te bereiken, trachten we eerst ons energie- en papierverbruik, reizen en afval te verminderen, met de hulp van onze partner CO2logic. Het doel is de koolstofvoetafdruk tussen 2019 en 2025 met 20% te verminderen, ondanks de uitbreiding van het toepassingsgebied in 2021.

Daarnaast neemt Belfius nu al zijn verantwoordelijkheid door de resterende, onsamendrukbare klimaatimpact van zijn eigen activiteiten volledig te compenseren om koolstofneutraliteit te bereiken (exclusief de gefinancierde emissies). Daartoe financieren wij klimaatprojecten die gecertificeerd zijn door ofwel de Gold Standard ofwel de Verified Carbon Standard in ontwikkelingslanden. Voor 2021 hebben wij 18,4 duizend ton CO<sub>2</sub>-e gecompenseerd door onze deelname aan de financiering van twee klimaatprojecten te vernieuwen:

- drinkwater in Rwanda (ter compensatie van 9,2 duizend tCO<sub>2</sub>): met de Belfius-bijdrage kunnen we meer dan 5,9 miljoen liter drinkwater ter beschikking stellen van 2.300 mensen. Hierdoor wordt 30 hectare bos per jaar gespaard, omdat het water niet langer op houtvuurtjes gekookt hoeft te worden voor consumptie;
- windmolenpark in India (ter compensatie van 9,2 duizend tCO<sub>2</sub>): de bijdrage van Belfius vertegenwoordigt 9,4 duizend MWh windenergie en dekt het verbruik van 8.700 huishoudens gedurende één jaar.

Op lange termijn wil Belfius een eigen project opzetten om zijn restuitstoot te compenseren.

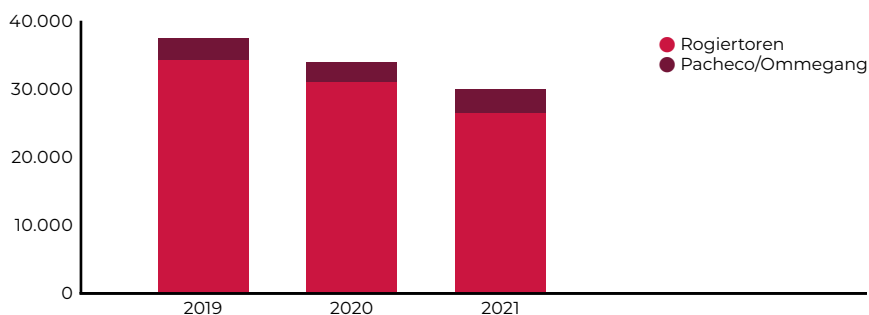
## 8.3. Vermindering van verbruik en afval

### 8.3.1. Energie besparen

Een efficiënter gebruik van energie en de keuze voor hernieuwbare energiebronnen zijn essentieel om de klimaatverandering tegen te gaan en de totale ecologische voetafdruk van de onderneming te verkleinen. Belfius werkt daarom actief aan de vermindering van de milieuvoetafdruk en de koolstofintensiteit die met zijn operationele activiteiten gepaard gaan, maar ook met de stroomopwaartse en stroomafwaartse activiteiten van zijn operaties.

We vervangen momenteel versneld onze verlichtingsarmaturen door LED-modellen die veel minder energie verbruiken. We installeren aanwezigheidsensoren in ruimten die niet permanent gebruikt worden (vergaderzalen). In de toekomst gaan we ook door met de verlaging van de verwarmingstemperatuur, die in 2021 startte.

### Primaire energieverbruik in de hoofdzetel te Brussel (in MWhep)



Covid-19 heeft ook invloed gehad op de luchtbehandeling. In het bijzonder hebben we de luchtfilters vervangen door modellen die voldoen aan de huidige gezondheidseisen (betere filtercapaciteit voor deeltjes die virussen kunnen dragen), met een extra energiebesparing (minder belastingverliezen).



### ONS ENGAGEMENT

Koolstofneutraal  
zijn en blijven met een  
steeds kleinere voetafdruk



### ONS ENGAGEMENT

Wij opteren voor 100%  
groene energie

Tegelijk speuren we naar mogelijke gaslekken in de koelsystemen van al onze gebouwen - een andere potentiële bron van uitstoot.

De regionale kantoren blijven niet achter. Onze toekomstige vestiging in Namen is al uitgerust met fotovoltaïsche panelen, een groendak, energiebesparende apparatuur en programmeerbare circuits om het verbruik van de site te optimaliseren, en met een regenwatercircuit voor de sanitaire voorzieningen. Het gebouw gebruikt geen fossiele brandstoffen.

In de gesalarieerde en zelfstandige kantoren is de verlichting bijna uitsluitend LED om het energieverbruik te verminderen. Geleidelijk aan worden de kantoren (momenteel staat de teller op 5) van zonnepanelen voorzien om hun huidige gebruik van fossiele brandstoffen te verminderen.

Sinds 2019 worden de gesalarieerde en zelfstandige kantoren ook geleidelijk aan uitgerust met Nanogrid. Dit systeem laat toe het energieverbruik in de ruimtes voortdurend te controleren en in real time bij te sturen, of de nodige ingrepen uit te voeren om anomalieën structureel te verhelpen. Ongeveer 90 kantoren hebben dit systeem al, en besparen zo 30-40% op gas en elektriciteit. Alle kantoren moeten tegen 2025 uitgerust zijn.

Tegelijk sporen we, net zoals in onze centrale gebouwen, mogelijke gaslekken op in de koelsystemen van de kantoren, een andere mogelijke bron van uitstoot.

Bij nieuwe gebouwen en grote renovatieprojecten worden de nieuwste technieken voor energie-efficiënt en sociaal verantwoord bouwen toegepast: isolatie en ventilatie volgens de nieuwste normen, LED-verlichting, warmtepompen en waar mogelijk de installatie van zonnepanelen en warmtepompen. Bij de keuze van materialen wordt rekening gehouden met hun milieu-effect.

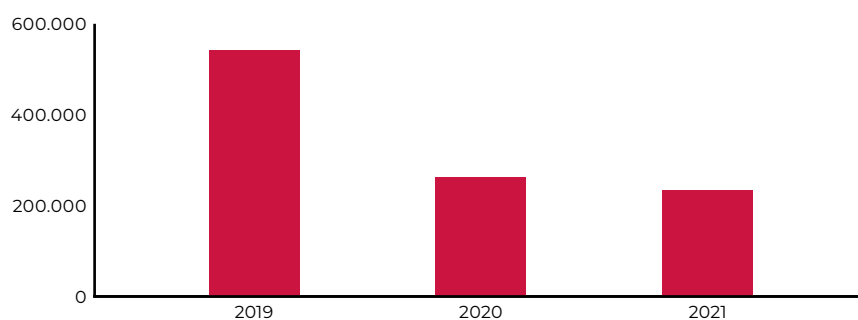
Waar nodig worden kantoren met de grootste CO<sub>2</sub>-impact gesloten en geïntegreerd in andere, meer energie-efficiënte verkooppunten of in nieuwbouwprojecten.

### 8.3.2. Gestaa g afnemend afval

Natuurlijke hulpbronnen zijn schaars en dus wil Belfius ook zijn steentje bijdragen aan het beheer ervan. Daarom werken we zowel aan de beperking van ons afval (vooral kantoorafval, maar ook catering- en hygiëne-afval) als aan meer recycling, waarbij we regelmatig de haalbaarheid van nieuwe afvalbeheer- en recyclingmethodes analyseren.

De telewerkmaatregelen die in het kader van de Covid-19-crisis werden opgelegd hadden in 2021, net als in 2020, een positief effect op de hoeveelheid afval. Binnen de hoofdzetel daalde het volume met -57% ten opzichte van 2019. Belfius wil deze trend voortzetten en tussen 2019 en 2025 een totale vermindering van 50% bereiken.

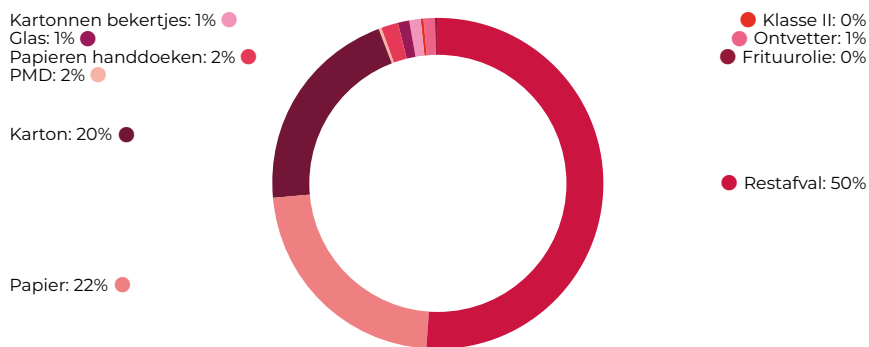
#### Afvalproductie hoofdzetel (in kg)



Het afval dat in de Belfius Toren en de regionale hoofdkantoren wordt geproduceerd, wordt gesorteerd in sorteerbakken die op alle verdiepingen staan en die door het schoonmaakbedrijf opgehaald worden. Een deel van het afval gaat naar de verwerkingsketen van de plaatselijke gemeentelijke diensten, een ander deel wordt opgehaald door gespecialiseerde bedrijven.

Onderstaande grafiek toont de verdeling van de verschillende afvalcategorieën. Elektronische apparatuur (servers, laptops, tablets, telefoons, enz.) is niet inbegrepen omdat Belfius voor IT-uitrusting werkt via leasingcontracten.

### Afvalproductie hoofdzetel



Papier (vertrouwelijk of niet), karton, papieren bekertjes en papieren handdoekjes worden gerecycleerd.

Belfius blijft zich inspannen om afval aan de bron te beperken. Tijdens de paar weken dat de bedrijfsrestaurants normaal konden werken, was ons "Too Good to Go"-programma (niet verkochte maaltijden die mee naar huis kunnen worden genomen) bijzonder effectief. Door de personeelsbezetting in onze gebouwen nauwlettend in de gaten te houden, hebben we ook de voedselvoorraden nauwkeuriger kunnen beheren. Deze maatregelen bleken doeltreffend om voedselverspilling tegen te gaan.

Samen met een nieuwe cateraar hebben we voor 2022 ambitieuze doelen gesteld om voedsel- en niet-voedselafval verder te verminderen in de Belfius-hoofdzetel en het nieuwe gebouw in Namen. Daartoe behoren het composteren van voedselafval of het omzetten ervan in biogas, het gebruik van duurzame producten, kortere productieketens, en het verbannen van wegwerpplastic.

Tegen 2025 wil Belfius ook de hoeveelheid te recycleren restafval (ongesorteerd) en papier verminderen, en het aandeel afval dat gerecycleerd wordt verhogen, o.a. via interne campagnes om de medewerkers te sensibiliseren.

### 8.3.3. Steeds minder papier

In de loop van 2021 zette Belfius zijn inspanningen voort om de hoeveelheid papier die bij zijn activiteiten wordt gebruikt te verminderen door diverse digitaliseringsprojecten en innovatieve digitale processen die zowel aan klanten als medewerkers worden aangeboden.

Bewustmaking van de werknemers, gekoppeld aan het algemene gebruik van laptops, heeft de hoeveelheid papier die gebruikt wordt om te printen en te fotokopiëren vermindert met 24%. Bovendien is bijna al het papier FSC gecertificeerd.

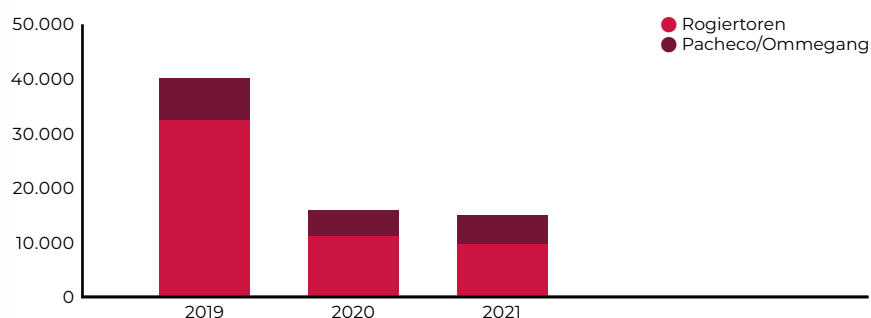
Zoals gepland hebben de kantoren hun printerpark tegen eind 2021 met 65% ingekrompen.

Tenslotte stimuleert Belfius zijn klanten om minder te printen (bv. rekeningafschriften) via de digitalisering van haar verzekerings- en bankprocessen.

### 8.3.4. Waterverbruik

Het intensieve gebruik van de watervoorraden en de toegenomen frequentie van overstromingen maken van waterbeheer een belangrijk gegeven in België. Daarom controleert Belfius voortdurend het waterverbruik van de centrale kantoorgebouwen en grijpt het snel in bij lekken. Daarnaast daalde ons waterverbruik sterk in 2020 en 2021 dankzij de toename van telewerk in het kader van de Covid-19-maatregelen.

#### Waterverbruik hoofdzetel Brussel (in m<sup>3</sup>)



## 8.4 Vloot en woon-werkverkeer

Door de gezondheidscrisis en verplicht telewerk is het woon-werkverkeer in 2020 en 2021 aanzienlijk verminderd. Daardoor is de CO<sub>2</sub>-uitstoot met 40% gedaald ten opzichte van 2019.

In 2022 zal Belfius een nieuw structureel telewerkstatuut invoeren. Hierdoor zullen de werknemers voornamelijk thuis kunnen werken, wat het woon-werkverkeer en de daarmee gepaard gaande CO<sub>2</sub>-uitstoot verder zal verminderen.

Vanaf 2022 zullen werknemers die recht hebben op een bedrijfsauto in de richting van uitsluitend elektrische of hybride auto's worden gestuurd. Belfius betaalt de installatie van een laadpunt thuis en het verbruik bij het opladen.

Zetelgebouwen en de kantoren zullen geleidelijk van extra laadstations worden voorzien. Vanaf 2022 zal de Belfius Toren 56 nieuwe laadpunten hebben, naast de bestaande 17. Wat de netwerken van gesalarieerde en zelfstandige kantoren betreft, zal elk nieuwbouwproject met een voldoende groot parkeerterrein uitgerust worden met laadpunten.

#### Hoofdvervoerswijze voor woon-werkverkeer Belfius groep

	2019	2020	2021
Openbaar vervoer	57,5%	57,8%	68,4%
Particulier gemotoriseerd vervoer (auto, motor, carpoolen)	38,4%	38,0%	26,0%
Actieve vervoerswijzen (wandelen of fietsen)	4,1%	4,2%	5,6%

Vandaag gebruikt 71,8% van de medewerkers in de Brusselse hoofdzetel het openbaar vervoer om naar het werk te gaan, en 2,8% legt de hele reis per fiets of te voet af. Deze cijfers zijn het resultaat van een ambitieus mobiliteitsplan dat sinds het begin van de jaren 2000 in voege is en waarvan de belangrijkste ingrediënten zijn: gratis openbaar vervoer en parkeren bij het station, een kilometervergoeding voor fietsers en voetgangers, voorzieningen voor fietsers en motorrijders (beveiligde



parkeerplaatsen, kleedkamers, douches), en een bonus voor autodelen. Het plan ontmoedigt ook het solo autogebruik, want het parkeren is betalend voor werknemers die alleen in hun auto of met de motorfiets naar hun werk in Brussel reizen.

## 8.5 Duurzaam aankopen

Belfius wil al zijn stakeholders betrekken bij het traject naar een duurzame toekomst, en daarom werken we actief samen met onze leveranciers. We verbinden ons ertoe aan de verwachtingen van onze stakeholders te voldoen en tegelijk waarde te creëren via een duurzaam aankoopbeleid dat rekening houdt met economische, sociale en milieudimensies.

In 2021 werkte Belfius samen met 3.712 leveranciers, waarvan 85% lokale Belgische bedrijven waren en de meerderheid dienstverstrekkers. Van deze leveranciers werken er 803 in het kader van vaste Belfius-contracten. Zij worden actief gecontroleerd op hun financiële gezondheid en de naleving van de regelgeving. Van die 803 zijn er 297 strategische en kritieke leveranciers (vooral leveranciers van IT, digitale systemen en oplossingen) die 70% van onze globale aankoopuitgaven vertegenwoordigen. We letten er nauwlettend op dat onze waarden en verbintenissen in de hele toeleveringsketen worden nageleefd door criteria op het vlak van milieu, samenleving en bestuur (ESG) in onze aankoopprocessen op te nemen.

In 2021 werd één contract beëindigd wegens een data-lek bij een bepaalde leverancier en Belfius heeft dit feit gemeld aan de Belgische gegevensbeschermingsautoriteit.

Sinds 2020 heeft Belfius zijn engagementen inzake duurzame aankopen verder uitgewerkt en aangescherpt. We hebben ons aankoopbeleid herzien met als doel ESG-overwegingen te integreren in het selectieproces van onze leveranciers. Bovendien hebben we voor het eerst samengewerkt met een externe partner om een duurzaamheidsgedragscode voor leveranciers te ontwikkelen, waarin belangrijke principes worden gedefinieerd waaraan ze zich moeten houden.

Leveranciers van goederen en diensten waarmee Belfius in zee wil gaan, dienen:

- zich te houden aan de wetten en reglementeringen op milieu- en sociaal gebied;
- onze duurzaamheidsgedragscode voor leveranciers te ondertekenen en na te leven.

Sinds 2021 worden de leveranciers ook beoordeeld op hun duurzaamheidspraktijken en -ambities, wat een belangrijke factor vormt bij de evaluatie en de besluitvorming met betrekking tot de leveranciers.

Om dit proces te ondersteunen en de leveranciers te helpen bij het evalueren van hun duurzaamheidsprestaties, werkt Belfius samen met EcoVadis, een wereldwijd en toonaangevend ESG-ratingbedrijf. Als eerste stap in ons ESG-evaluatieprogramma is het onze bedoeling om tegen eind maart 2022 70% van onze totale uitgaven aan leveranciers te evalueren. De huidige resultaten zijn tot nu toe bemoedigend: 90% van de gedekte uitgaven is al geëvalueerd en geen enkele leverancier scoort een onvoldoende. Belfius zal de definitieve resultaten op de voet volgen.

### De Waalse Green Deal

In het kader van het in 2019 ondertekende regionale Green Deal-initiatief ter bevordering van de circulaire economie via aankoopactiviteiten, heeft Belfius zich ertoe verbonden tegen 2022 minstens twee proefprojecten voor circulaire aankopen in Wallonië op te starten. Deze projecten zijn volop lopende, meer bepaald op het vlak van reiniging van werkkledij en catering.

## 8.6. Duurzame IT

Als onderdeel van zijn duurzaamheidsstraject is Belfius zijn IT-systemen aan het analyseren om aan zijn groene ambities te voldoen. Sinds de oprichting ervan in 2020 is Belfius stichtend lid van het Belgisch Instituut voor Duurzame IT (ISIT-BE). De ambitie van ISIT-BE is ondernemingen, organisaties en personen samen te brengen en hen te helpen de ecologische en sociale voetafdruk van hun IT-systemen te verkleinen. In 2021 ondertekende Belfius het ISIT-BE-charter als een blijk van zijn engagement voor duurzamere IT.

Overeenkomstig de principes van het charter bepaalde de IT-afdeling van Belfius een aantal duurzame IT-doelstellingen die op één lijn liggen met de bredere ESG-verbintenissen van Belfius en gekoppeld zijn aan een pragmatisch jaarlijks actieplan. Het actieplan voor 2021 leverde een eerste reeks resultaten op, waarvan dit de belangrijkste zijn:

- er werd een Sustainable IT Manager aangesteld en een stuurcomité opgericht waarin verschillende IT-domeinen vertegenwoordigd zijn, om het actieplan te bepalen en op te volgen;
- vanaf 2021 wordt de milieuvoetafdruk van onze IT-systemen geïntegreerd in de globale berekening van de CO<sub>2</sub>-cijfers van Belfius en gecompenseerd om CO<sub>2</sub>-neutraliteit te realiseren;
- de Belfius Gedragscode inzake Duurzaam Ondernemen voor Leveranciers wordt uitgerold naar alle IT-dienstenleveranciers, terwijl er ook een ESG-screening is gestart van IT-dienstenleveranciers (zie ook rubriek 8.5);
- de vervanging van bureautelefoons door "softphones" (gebaseerd op voice over IP-technologie) is aan de gang;
- er werd gestart met een gedetailleerde impactanalyse van onze digitale kanalen.

Onze IT-infrastructuur werkt al grotendeels op een milieuvriendelijke manier, aangezien onze datacentra hydro-elektrische energie gebruiken. Om ons gebruik van computer-hardware verder te optimaliseren en zo de ecologische voetafdruk ervan te verkleinen, zijn voor 2022 de volgende activiteiten gepland:

- mainframes zullen migreren naar de nieuwste IBM-technologie (z15) die aanzienlijk minder energie verbruikt;
- als onderdeel van een bredere cloud-strategie zullen sommige toepassingen naar de Belfius-cloud worden overgebracht, wat zal leiden tot een optimaler gebruik van de computer- en digitale opslaginfrastructuur;
- er komt een vernieuwingscyclus voor werkplekapparatuur waarbij rekening wordt gehouden met duurzaamheidscriteria;
- er zal meer aandacht worden besteed aan de ethiek en uitlegbaarheid van AI-technieken die bij Belfius worden gebruikt;
- na het verzamelen van gegevens over de impactanalyse van digitale kanalen zullen gerichte acties worden ondernomen om onze klanten duurzame digitale ervaringen te garanderen.

---

## 9. Maatschappelijke betrokkenheid

### 9.1. De handen in elkaar slaan om sociale problemen aan te pakken

Belfius heeft een sterke traditie in het steunen van sociale projecten - sociaal engagement zit in ons DNA en is de kern van onze strategie. Elk jaar steunen de Belfius-medewerkers actief verschillende liefdadigheidsinstellingen en andere initiatieven. In overeenstemming met onze strategie werken wij aan een gunstige sociale sfeer door zinvolle en langdurige partnerships aan te gaan met Belgische organisaties die zich inzetten voor mensen die in het leven minder kansen kregen. We zetten onze schouders onder projecten en initiatieven uit om kinderen, jongeren en kansarmen te steunen, en de toegang tot cultuur voor iedereen te bevorderen.



#### 9.1.1. Jongeren helpen weerbaarder te worden (Rode Neuzen Dag)

Eén op de vijf Vlaamse jongeren lijdt aan geestelijke gezondheidsproblemen, vaak met ernstige gevolgen. Toch vinden tienduizenden jongeren niet de zorg die ze nodig hebben.

De Covid-19-crisis heeft duidelijk aangetoond hoe waardevol een goede relatie tussen leerlingen en leerkrachten kan zijn voor het geestelijk welzijn van jongeren. Rode Neuzen Dag 2021 was er dan ook speciaal op gericht geld in te zamelen voor een Rode Neuzen Academie die leerkrachten opleidt tot "Sidekick Sam", een leerkracht voor wie de leerlingen hun hart kunnen openen en tot wie ze zich kunnen wenden als ze zich niet goed voelen.

#### ONS ENGAGEMENT

Onze samenleving jaar na jaar steunen via Belgische liefdadigheidsorganisaties



Om de leerkrachten in staat te stellen die rol ten volle op te nemen, biedt de Rode Neuzen Academie hulpmiddelen en steun die de leerkrachten tijdens hun basisopleiding niet kregen. Deze lessen zijn opgebouwd rond specifieke thema's zoals eetstoornissen, agressie en onzekerheid, en bevatten een mix van videomateriaal, bundeling van best practices enz.

In samenwerking met VTM, Qmusic en Het Laatste Nieuws heeft Belfius Rode Neuzen Dag vanaf het begin gesteund.

### Evolutie cijfers Rode Neuzen Dag

(in EUR)	2019	2020	2021
Opbrengst Rode Neuzen Dag	4.315.197	N/A	3.061.571

### 9.1.2. Kinderarmoede bestrijden (Viva for Life)

België heeft een van de hoogste percentages kinderarmoede in Europa. In Wallonië groeit een op de vier kinderen op in armoede - in Brussel bijna een op de twee. Dit sociale probleem treft ongeveer 80.000 kinderen in ons land. De strijd tegen kinderarmoede moet dus een strategische prioriteit zijn, omdat kinderen de toekomst zijn.

Daarom steunt Belfius sinds enkele jaren Viva for Life, het grootste liefdadigheidsinitiatief aan het einde van het jaar in Franstalig België, dat zich inzet voor de strijd tegen kinderarmoede. Het wordt geleid door de Belgische radio- en televisiezender RTBF, in samenwerking met de liefdadigheidsinstelling Cap 48 en Belfius, dat sinds 2016 de hoofdsponsor is.

Alle giften en winsten van dit initiatief worden beheerd door Cap 48, dat ook verantwoordelijk is voor de selectie van de tientallen gesteunde verenigingen. In 2021 werden in totaal 151 instellingen gesteund met fondsen die in 2020 waren ingezameld. 57% van de giften ging naar verenigingen voor kinderen van 0-3 jaar en 43% voor kinderen van 4-6 jaar. Ondanks de impact van de Covid-19-pandemie op Viva for Life, slaagde de editie 2021 er toch in een indrukwekkend bedrag van 7.512.346 EUR op te halen, waarvan 620.545 EUR werd bijgedragen door Belfius.

In het kader van de Viva for Life-campagne stelt Belfius middelen ter beschikking voor renovatie-ingrepen in gebouwen waar de betrokken organisaties gevestigd zijn bv. isolatie en andere energiebesparende maatregelen zoals aangepaste verlichting en nieuwe verwarmingstechnieken.

### Evolutie cijfers Viva For Life

(in EUR)	2019	2020	2021
Bedrag Belfius <sup>(1)</sup>	461.137	623.345	620.545
Totaal opbrengst <sup>(1)</sup> Viva For Life	5.658.352	7.061.534	7.512.346

(1) Het "Bedrag Belfius" is het bedrag dat Belfius inzamelde via zijn acties terwijl de totaalopbrengst de opbrengst is die Viva For Life ophaalde in heel Wallonië en Brussel.

### 9.1.3. Mensen met een beperking helpen via sport (Special Olympics)

Via zijn partnership met Special Olympics Belgium steunt Belfius sinds 2014 personen met een verstandelijke beperking en moedigt zo hun integratie in de Belgische samenleving aan via sport. Belfius is sinds 2019 Diamond Sponsor van dit initiatief. In het kader van Covid-19 lanceerde Special Olympics in 2021 een tweede editie van zijn Special Olympics Virtual Games, waaraan zo'n 7.900 atleten deelnamen. Om de atleten voor te bereiden, zette Special Olympics een digitaal sportprogramma van 9 maanden op, ondersteund door mediapersoonlijkheden.

### 9.1.4. Tweede-kansonderwijs bevorderen (Ecole 19)

Sinds 2018 is Belfius sponsor van Ecole 19, een school die jongeren van 18 tot 30 jaar opleidt in computercodering. De school vraagt geen diploma om te starten, wat het sociale aspect van dit initiatief benadrukt. Ecole 19 is vernieuwend omdat het volledig gratis is, er geen leraren zijn, en de studenten in hun eigen tempo vooruitgang maken dankzij e-learnings en uitdagingen die zij alleen of in teamverband moeten oplossen om verder te komen in hun leerproces. De cursus duurt drie jaar. Ecole 19 telt nu in totaal 300 actieve studenten, heeft 70 stageplaatsen en meer dan 60 banen gecreëerd en verscheidene studenten hebben hun eigen start-up gelanceerd. De school werkt aan een toename van het aantal vrouwelijke studenten, aangezien er in de IT-sector een belangrijke genderkloof bestaat.

## 9.2. Filantropie (via ons productaanbod)

### 9.2.1. Beats

Met Beats lanceerde Belfius in 2021 een vernieuwend en combineerbaar bank- en telecoomaanbod met een positieve impact op de Belgische samenleving.

Via Beats geeft Belfius zijn klanten de kans te kiezen voor een of meerdere maatschappelijke thema's die zij belangrijk vinden. Dit initiatief is voor Belfius een manier om projecten te steunen die betekenisvol zijn voor zijn klanten:

- Beats for Planet (voor schone lucht voor onze kinderen) via Airscan. De luchtkwaliteit in en rond scholen is vaak bijzonder slecht door slechte ventilatie of autoverkeer en heeft dus een invloed op de gezondheid van onze kinderen. Airscan plaatst meetapparatuur die vele parameters van de luchtkwaliteit in real time controleert in en rond scholen. Bedoeling is een actieplan op te stellen om de luchtkwaliteit te verbeteren, zowel buiten (CO2 + fijn stof) als binnen (wat nu van cruciaal belang blijkt te zijn met Covid-19).
- Beats for Health (voor de strijd tegen kanker) met My Cancer Navigator van het Antikankerfonds dat kankerpatiënten evidence-based informatie geeft in begrijpelijke taal, zodat ze ergens terecht kunnen voor informatie en in overleg met hun arts de meest geschikte behandeling kunnen kiezen.
- Beats for People met Rode Neuzen Dag (voor het geestelijk welzijn van jongeren) en Viva for Life (voor het welzijn van kinderen die in armoede leven).

Sinds de commerciële lancering maakten 148.983 klanten al een keuze: "Health" krijgt de voorkeur van 28%, gevolgd door "Planet" (25%) en "People" (18%). De rest steunt ze alle drie in gelijke mate.

### 9.2.2. De Toekomstfondsen

Wij bieden beleggingsoplossingen aan die beleggen in organisaties die sociale en milieuproblemen willen aanpakken. Belfius voegt daar nog een dimensie aan toe door goede doelen financieel te steunen via partnerships met lokale entiteiten, liefdadigheidsinstellingen of soortgelijke initiatieven. Sinds 2019 werd 2 miljoen EUR geschonken aan de volgende geselecteerde organisaties: Stichting tegen Kanker voor Cure, South Pole voor Climate, Boost voor Wo=Men, Tubbe voor Be=Long, Responsible Young Drivers voor Move en Unicef voor Become.

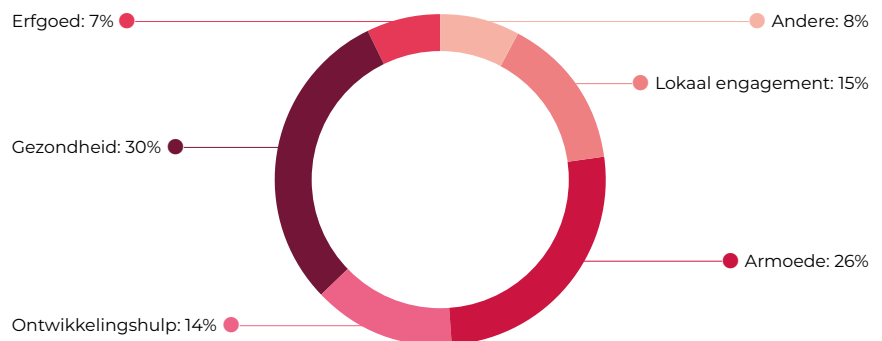
### 9.2.3. Wealth

Het filantropieprogramma van Belfius biedt zijn rijkere klanten een specifiek kader om liefdadigheidsgiften op te nemen als structureel element van hun vermogensbeheer of hun nalatenschapsplanning. Op die manier komt Belfius tegemoet aan de vraag van klanten die op een gestructureerde manier bepaalde verenigingen willen steunen of maatschappelijke problemen willen bestrijden. Via dit programma steunt Belfius zijn klanten bij de oprichting van een eigen fonds op naam binnen een bestaande structuur, zoals een stichting van openbaar nut of een universiteit.

Tot nu toe zijn er ongeveer 1.680 fondsen opgericht. In 2021 waren er 233 fondsen in werking en werd er meer dan 6 miljoen EUR uit de nalatenschappen van Belfius-klanten overgemaakt naar verschillende goede doelen.

De door de klanten gekozen thema's gaan van gezondheid, armoede en ontwikkelingshulp, tot plaatselijke betrokkenheid en behoud van het erfgoed, om er maar enkele te noemen.

#### Verdeling per thema van de fondsen met filantropisch doel in 2021



## 9.3. Sociale producten

Om de Belgische Overheidsdienst voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) te helpen bij zijn opdracht, ontwikkelde Belfius een reeks specifieke bankproducten die de toegang tot basisbankdiensten vergemakkelijken. Deze producten zijn bestemd voor personen die zich in een moeilijke situatie bevinden en die niet op eigen kracht in het banksysteem terecht kunnen. Belfius heeft deze producten geïntegreerd in de toepassing BelfiusWeb voor elektronisch bankieren die door de OCMW's wordt gebruikt. In totaal heeft Belfius ongeveer 180.000 sociale producten geleverd. Een overzicht van deze producten vindt u op onze [website](#).



Belfius biedt ook de Basisbankdienst-rekening en de nieuwe Universele rekening aan. De Universele rekening is in overeenstemming met het Universele Bankdienst-verleningscharter, een charter dat bedoeld is om niet-digitale klanten te beschermen. De Basisbankdienst-rekening bestaat uit een wettelijk gereguleerde dienst die toegankelijk is voor elke consument die legaal in een EU-lidstaat verblijft en die moeilijkheden heeft om een bankrekening te krijgen, meestal asielzoekers of erkende vluchtelingen. Belfius heeft hierin een leidend marktaandeel in België (46% in 2021 volgens een rapport van Financité).

## 9.4. Belfius Art

Sinds tien jaar deelt Belfius zijn passie voor kunst met het publiek. Elk jaar stelt de Belfius Art Gallery op de 32e verdieping van de Belfius Tower, onze Brusselse hoofdzetel, een nieuwe thematische selectie van een 60-tal werken uit zijn collectie voor. De Belfius Kunstcollectie is met meer dan 4.000 werken de grootste privéverzameling van Belgische kunst.

Om zoveel mogelijk mensen in staat te stellen van dit uitzonderlijke artistieke erfgoed te genieten, zelfs in tijden van Covid-19, organiseerde Belfius in 2021 virtuele rondleidingen van vroegere en huidige tentoonstellingen via zijn [website](#), waardoor veel bezoekers de kans krijgen digitaal te genieten van de Belfius Art Gallery. Ook onze Facebook- en Instagram-accounts zetten tentoonstellingen in de kijker en geven het publiek een blik achter de schermen, evenals inzichten in bekende en minder bekende kunstenaars uit deze opmerkelijke collectie die meer dan vijf eeuwen omspant.

Onze steun aan de Belgische kunst vertaalt zich ook in het uitlenen van werken uit de collectie aan musea in België en de buurlanden. In 2021 is Belfius meer dan ooit werken van opkomende Belgische talenten blijven aankopen in een jaar dat voor veel actoren in de culturele wereld een moeilijk jaar was.



---

## 10. Menselijk kapitaal

Onze medewerkers vormen de hoeksteen van de duurzaamheid van onze onderneming. Belfius-medewerkers ontwikkelen voortdurend hun vaardigheden en dragen bij tot de sociale en economische ontwikkeling van de Belgische samenleving, waarbij ze onze waarden (fairness, authenticiteit, cliëntgerichtheid en entrepreneurship) en purpose “Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together” omarmen.



Met dat doel voor ogen blijft Belfius in België werkgelegenheid creëren voor zijn 5.819 medewerkers<sup>(1)</sup>. Medewerkers die, ongeacht hun leeftijd of functie, kunnen rekenen op het volgende:

- duurzame werkgelegenheid en langetermijnvooruitzichten dankzij talrijke mogelijkheden om te leren en zich bij te scholen, actief loopbaanbeheer en zorgvuldige ondersteuning in tijden van verandering;
- betekenisvol werk ondersteund door leidinggevendenden die opgeleid, gesteund en erkend worden omdat ze de purpose en de sterke waarden van de onderneming belichamen en uitdragen.

Onze rol als maatschappelijk verantwoordelijke werkgever en bank-verzekeraar vereist een Faire, Authentieke, Cliëntgerichte en Entrepreneurial houding - FACE: de vier Belfius-waarden. Na de lancering van deze waarden in 2019 denken we voortdurend na over hoe we ze levendig kunnen maken in alles wat we bij Belfius doen. Samen met onze doelstelling zijn ze fundamenteel voor de Belfius-cultuur.

Vanaf 2022 zullen concrete acties worden uitgevoerd om deze culturele continuïteit, de sleutel tot ons succes in de komende jaren, te ondersteunen en te verankeren.

---

(1) Aantal actieve medewerkers Belfius Bank en Belfius Insurance op 31 december 2021.

## 10.1. Levenslang leren

In een tijd waarin technologie en werkmethodes in sneltempo veranderen, vereist werken voor een bank- en verzekeringsgroep evoluerende vaardigheden en kennis, nog versneld door de gezondheidscrisis. De aanpak van Belfius op het gebied van leren en ontwikkelen is erop gericht te faciliteren en ervoor te zorgen dat de Belfius-medewerkers tijdens hun volledige loopbaan voortdurend leren en zich ontwikkelen. We hechten veel belang aan de ondersteuning van de ontwikkeling van onze medewerkers om hen voor te bereiden op de toekomst en hen te helpen zich vlot aan te passen aan een steeds digitalere wereld.

Om onze medewerkers alle kansen te geven zich te ontwikkelen in een lonende werkomgeving, is er een team "Talentontwikkeling, Leiderschap en Verandering" actief dat zich louter wijdt aan de ontwikkeling en het beheer van opleiding (harde en zachte vaardigheden), talentontwikkeling en veranderingsmanagement. Deze domeinen stellen ons in staat onze HR-ambities voor 2025 te verwezenlijken: het beheer van het menselijk kapitaal en de verankering van een Belfius-cultuur.

In overeenstemming met deze doelstelling biedt Belfius zijn medewerkers een breed scala aan opleidingen aan via het portaal "Mijn Ontwikkeling". Ondanks Covid-19 werden in 2021 34.068 dagen opleiding gevolgd (meestal via video-conferentie).

### Vormingsdagen

	Belfius Bank	Belfius Insurance
Gemiddeld aantal vormingsdagen per medewerker in 2021 (inclusief on-the-job en e-learning)	6,1	6,4
Gemiddelde per vrouwelijke medewerker	6,3	5,6
Gemiddelde per mannelijke medewerker	6,0	7,2

Deze opleidingen hebben betrekking op zowel soft skills, technische vaardigheden als op theoretische kennis. Om zijn medewerkers te inspireren organiseert Belfius bovendien regelmatig verrijkende conferenties, gegeven door gerenommeerde externe sprekers.

Het portaal "Mijn Ontwikkeling" biedt ook toegang tot:

- Share&Learn: een intern platform waar elke medewerker informatieve of inspirerende inhoud kan delen;
- GetAbstract: een online dienst die samenvattingen biedt (te lezen in minder dan 10 minuten) van meer dan 10.000 van de meest invloedrijke boeken over persoonlijke ontwikkeling, leiderschap, bedrijfsstrategie of verkoop en marketing;
- +Babbel: een platform om nieuwe talen te leren. Meer dan 200 medewerkers volgden al een taal cursus via Babbel.

Belfius steunt ook Train Your Colleague, een reeks ontwikkelingsinitiatieven waarbij medewerkers een specifieke expertise delen met hun collega's. Deze opleidingen kunnen veel verder gaan dan de hard en soft skills die met bank- en verzekeringsactiviteiten te maken hebben en omvatten ook digitale en taalkundige vaardigheden (Linguistic Lunches). In totaal werden in 2021 21 opleidingsessies gegeven.

Ten slotte is "change management" een ander sleutelement om duurzame banen en kansen te creëren. In juni 2021 werd een Belfius Change Centre opgericht om iedereen binnen de onderneming te helpen zich via diverse cursussen en hulpmiddelen te bekwamen in change management. Opleidingen hierover zijn beschikbaar voor alle medewerkers en managementniveaus tot en met de raad van bestuur.

## 10.2. Een duurzaam loopbaanbeleid

In 2019 voerde Belfius Bank een nieuw loopbaanbeleid in dat berust op twee pijlers. Enerzijds is er een reflectie-instrument beschikbaar in de vorm van een persoonlijke online vragenlijst, waarmee medewerkers zichzelf de juiste vragen kunnen stellen om alle aspecten van hun loopbaan te beheren. Anderzijds krijgt elke medewerker de kans om minstens om de 12 tot 18 maanden zijn of haar manager uit te nodigen voor een loopbaangesprek.

### Doorlopende feedback

Bovendien is voortdurende feedback een van de pijlers van onze cultuur. We motiveren leidinggevendenden om zo vaak mogelijk feedback te geven na negatieve of positieve prestaties:

- positieve en uitzonderlijke prestaties kunnen worden beloond met een variabele beloning, een "spot award" die het hele jaar door wordt toegekend;
- negatieve prestaties worden gevolgd door concrete feedback en een actieplan dat besproken wordt met de manager en de HR Business Partner van de afdeling

Tijdens deze feedbackmomenten kunnen medewerkers hun prestaties en verdere ontwikkelingsmogelijkheden bespreken met hun leidinggevende.

### Talent scouting

Elk jaar lanceert HR een interne talent scouting-oefening waarbij bepaalde medewerkers uitgenodigd worden zich in te schrijven voor een talentontwikkelingsprogramma (Key Potentials, Forward, Future Teamleaders, Talented Employees). Daarbij ondersteunt de HR Business Partner afdelingen en hun managers bij hun keuze. Tijdens deze oefening zorgen we ervoor dat vrouwen en mannen gelijke kansen krijgen.

### Talent pijplijn voor de toekomst

Belfius wil investeren in de juiste talenten, een permanente rekruteringsstroom onderhouden en zorgen voor een talentenpijplijn voor de toekomst. Deze pijplijn is gericht op een combinatie van:

- verjonging: grotere instroom van jonge talenten die het potentieel hebben om door te groeien en voortdurend ontwikkelen wat nodig is om relevant te blijven via sterke strategische partnerschappen met universiteiten;
- voortdurende versterking van de expertise op specifieke vlakken.

## 10.3. Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën

### 10.3.1. Een gestructureerde aanpak van gezondheid en welzijn

Belfius hecht veel belang aan het algemeen welzijn, de veiligheid en de gezondheid van al zijn medewerkers.

De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk, die de medewerkers bijstaat bij de toepassing van de wettelijke en reglementaire bepalingen rond het welzijn van de medewerkers op het werk, werd tijdens sociale verkiezingen door de medewerkers gekozen. De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk wordt bijeengeroepen zodra de behoefte zich voordoet. In 2021 werden 16 vergaderingen georganiseerd voor Belfius Bank en 15 voor Belfius Insurance. Deze Dienst was tijdens de Covid-19-pandemie relevanter dan ooit.

De volgende domeinen worden formeel besproken: veiligheid op het werk, bescherming van de gezondheid van de medewerkers, psychosociale stress (stress en geweld, pesterijen of ongewenste intimiteiten op het werk), ergonomie, arbeidshygiëne, verfraaiing van werkplekken en milieumaatregelen die een invloed hebben op het welzijn op het werk.

Verschillende preventieadviseurs staan ook ten dienste van de medewerkers, waaronder een preventieadviseur die verantwoordelijk is voor psycho-sociale aangelegenheden. Alle interacties zijn volledig vertrouwelijk.

Beleid en maatregelen inzake gezondheid en welzijn, en cijfers over absentieïsme, betrokkenheid, Preventing Burn-out Test-scores, enz. vergeleken met externe sectorale en nationale benchmarks, worden jaarlijks voorgelegd aan de raad van bestuur.

Daarnaast volgt Belfius al enkele jaren een gestructureerde aanpak inzake gezondheid en welzijn van de medewerkers. Een "wellbeing tool" maakt het mogelijk de mate van weerbaarheid en de risicofactoren vast te stellen op collectief en individueel niveau, om op basis daarvan gerichte maatregelen te nemen. Op individueel niveau krijgen de medewerkers een vertrouwelijk rapport met concrete actiepunten en kunnen ze een beroep doen op zowel interne (psychosociaal team) als externe steun (via een Employee Assistance Program (EAP)). Als aanvulling op de interne preventiediensten biedt het EAP gratis externe hulp aan medewerkers en hun gezin voor elk probleem (psychologisch, relationeel, financieel, juridisch, enz.), of het nu van particuliere of professionele aard is. Deze dienst is 24/7 toegankelijk, op afstand of face-to-face, en is volledig vertrouwelijk. In 2021 deden 221 Belfius-medewerkers, wat neerkomt op 3,84% van ons personeelsbestand, een beroep op het EAP.

## Arbeidsongevallen

Bij Belfius Bank & Insurance waren er in de loop van 2021 18 ongevallen op de werkplaats en 15 ongevallen op weg naar en van het werk.

### Werkongevallen

	Belfius Bank	Belfius Insurance
Totaal aantal werknemers met werkgerelateerde verwondingen	27	6
Waarvan een arbeidsongeval	16	2
Waarvan woon-werkverkeer	11	4

Om ongevallen op de werkplek of tijdens het woon-werkverkeer tot een minimum te beperken, worden specifieke richtlijnen meegedeeld. Voorbeelden zijn het melden van een onveilige situatie, het creëren van een optimale werkomgeving, gedetailleerde veiligheidsinstructies en aanbevelingen voor veilig woon-werkverkeer, en gedetailleerde noodprocedures en/of beschrijvingen van evacuatie.

Bovenop het ongemak dat de betrokken werknemers hiervan ondervinden, betekenen de arbeidsongevallen die in 2021 zijn geregistreerd een productiviteitsverlies van 0,02%.

### Productiviteitsverlies

	Belfius Bank	Belfius Insurance
Werkbare uren (in duizenden)	8.213	1.868
Arbeidsongeval (uitgedrukt in duizenden uren)	1,6	0,4
Verlies van productiviteit	0,020%	0,023%

Het productiviteitsverlies wordt berekend door het aantal uren arbeidsongeschiktheid bij een ongeval te delen door het totaal aantal uren arbeidstijd. Alleen medewerkers op de loonlijst worden in aanmerking genomen.

### Recht op collectieve onderhandelingen en vrijheid van vereniging

In overeenstemming met de conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) en de plaatselijke/EU regelgeving respecteren wij het recht van onze medewerkers op collectieve onderhandelingen en vrijheid van vereniging. In 2021 viel 94,9% van onze medewerkers onder een collectieve arbeidsovereenkomst.

### 10.3.2. Tevredenheid en betrokkenheid van de werknemers

De afgelopen acht jaar hebben we de tevredenheid en betrokkenheid van onze medewerkers gemeten via een jaarlijkse engagementsbarmometer. Het engagement bleef in 2021 zeer hoog, met 86,5% van de werknemers "geëngageerd" voor Bank en Insurance samen. Er werd vastgesteld dat medewerkers jonger dan 26 jaar op bijna alle domeinen hoger scoorden dan andere leeftijdsgroepen en dat geslacht geen significante parameter was wat scores betreft.

### 10.3.3. Verbinding behouden tijdens Covid-19

De zin die iedereen in het werk vindt, hangt ook in grote mate af van de kwaliteit van contacten en samenwerkingsverbanden, iets wat de lange periode van thuiswerk sinds maart 2020 waarschijnlijk ondermijnde.

Dankzij de invoering van een innovatieve werkomgeving in 2017 die een optimaal evenwicht tussen werk en privéleven mogelijk maakt (Beteams, voorheen BEWoW), was thuiswerken voor de meeste Belfius-medewerkers al een gewoonte. De be-



perking van veralgemeend thuiswerk heeft daarom op organisatorisch vlak geen grote moeilijkheden veroorzaakt en is zelfs algemeen aanvaard, wat we kunnen bevestigen door het aantal medewerkers dat voor een “thuiswerk”-statuut koos.

Een aantal aanvullende initiatieven droeg niettemin ook bij tot het behoud van het welzijn van de medewerkers en vergemakkelijkte de samenwerking:

- een “Hoe gaat het met je?”-enquête die verschillende keren per jaar wordt georganiseerd;
- tips en tricks voor thuiswerk toegankelijk via intranet: hoe je dag in te delen, je energie op peil te houden, contact te houden, enz.;
- reorganisatie van opleidingen zodat ze op afstand kunnen plaatsvinden;
- yoga, zumba, lichaamstraining, mindfulness en lachyoga-sessies via Skype gegeven door collega's die op dat vlak opgeleid zijn om de onbereikbaarheid van de sportzaal van het hoofdkantoor in Brussel te compenseren (meer dan 200 sessies, met meer dan 2.000 deelnemers);
- de Spring Challenge voor de Special Olympics met meer dan 215.330 km gewandeld, gelopen of gefietst door bijna 1.400 Belfius-collega's.

## 10.4. Leiderschap

Leiderschap is essentieel bij het op één lijn brengen van iedereen achter een gemeenschappelijke visie, het overbrengen van zin en inspiratie, het ondersteunen van verandering en het tot leven brengen van waarden binnen teams. Naast de opleidingen via MyDevelopment, helpen diverse initiatieven leidinggevend hun leiderschapsvaardigheden te ontwikkelen, wat op zijn beurt de wendbaarheid van hun teams ondersteunt.

Met het wijdverbreide gebruik van thuiswerken in 2021 kregen leidinggevend uitgebreide ondersteuning bij het op afstand leiden van hun teams, met specifieke opleiding en hulpmiddelen om de samenwerking tussen teams op afstand te optimaliseren. Senior en key executives worden van dichtbij gevolgd via coaching en mentoring sessies op aanvraag. Het aantal verzoeken om coaching nam tussen 2020 en 2021 aanzienlijk toe (van 25 tot 53). Talentvolle leidinggevend worden bij de start van hun rol ondersteund via specifieke opleidingstrajecten (Key Potentials, Forward, Future Team Leaders) om hen de beste instrumenten te geven om de leidinggevend van morgen te worden.

## 10.5. Aan duurzaamheid gekoppelde criteria in de beloning van het management

Belfius moedigt zijn leidinggevend ook aan om de duurzaamheidswaarden van Belfius over te nemen via hun variabele verloning. Een derde van de variabele verloning van leidinggevend is afhankelijk van kwalitatieve doelstellingen die verband houden met de duurzaamheidsaanpak van Belfius. Deze objectieven zijn onder andere: klantentevredenheid, engagement van de medewerkers, meer genderdiversiteit op alle niveaus. ESG-criteria maken deel uit van deze objectieven en geven nog meer steun aan ESG-overwegingen bij managementbeslissingen.

## 10.6. Voordelen voor werknemers

De beloning en de voordelen voor medewerkers verschillen per entiteit. In het algemeen hebben medewerkers van Belfius Bank en Belfius Insurance toegang tot voordelen die o.a. bestaan uit pensioen, levens- en ziektekostenverzekering, invaliditeits- en arbeidsongeschiktheidsdekking, ouderschapsverlof, maaltijdcheques en een cafetariaplan met o.a. mobiliteitsopties zoals autoleasing. Differentiatie van de voordelen voor medewerkers op basis van het soort arbeidsovereenkomst is ook mogelijk.



- In principe gelden voor deeltijdse medewerkers dezelfde voordelen als voor voltijdse, afgezien van het feit dat sommige naar evenredigheid van hun arbeidsregime worden berekend (bv. salaris, premies, enz.). 1.236 mensen werken momenteel op deeltijdse basis bij Belfius Bank & Insurance.
- In principe gelden sommige voordelen niet voor medewerkers met een arbeidsovereenkomst voor bepaalde duur. Deze houden vooral verband met het cafetariaplan en leasingcontracten. Voordelen waarbij de leaseperiode langer is dan de duur van het contract voor bepaalde duur, gelden niet voor die medewerkers met een contract voor bepaalde duur. Bij Belfius Bank & Insurance werken momenteel 54 mensen met een contract van bepaalde duur.

## 10.7. Specifieke aandacht voor aanwerving

### 10.7.1. Een strategie op maat om talent aan te werven

Een strategie op maat voor de aanwerving van talent stelt Belfius in staat de uitdagingen van morgen aan te gaan. De volgende punten zijn de hoekstenen van onze strategie voor de aanwerving van talent:

- een aanzienlijke toename van de instroom van jonge talenten onder de paraplu "Young Professionals";
- een sterker werkgevers- en werknemersmerk ontwikkelen, met de nadruk op diversiteit en inclusie, het aantrekken van millennials, en dit benadrukken binnen elke stap van een inspirerend end-to-end talentwervings- en onboardingtraject;
- deze trajecten ondersteunen door de invoering van nieuwe technologie als onderdeel van het "SHAPE HR"-project om de menselijke ervaring, de operationele uitmuntendheid en de efficiëntie in talentprocessen te vergroten. Het project wil ook zorgen voor een stabiele en performante kern en wil de people managers van Belfius de juiste instrumenten en processen geven om de talenten van de Belfius-medewerkers te ondersteunen en te ontwikkelen, een essentieel aspect om talenten te behouden.

Een nieuw geüpgraded wervings- en aanwervingsinstrument wordt in 2022 ingevoerd. Dit zal onze authentieke en warme Belfius onboarding aanvullen met een digitaal tintje.

### 10.7.2. Inclusieve bedrijfscultuur

We geven om een inclusieve bedrijfscultuur en stellen ons open om het volledige potentieel van het beste talent aan te trekken en te ontwikkelen. Daartoe gingen we een partnerschap aan met "Capital", dat als missie heeft de Brusselse jeugd een brede waaier van impactvolle activiteiten aan te bieden. Een grotere instroom van jonge talenten met het potentieel om te groeien en zich voortdurend te ontwikkelen is voor Belfius cruciaal om relevant te blijven.

Deze verjongingsaanpak vraagt om actievere partnerships met en een grotere aanwezigheid binnen die Belgische universiteiten.

Omwille van ons divers klantenprofiel zijn ook diversiteit en inclusie belangrijke thema's bij Belfius. Daarom bekijken we het aanwervingsbeleid en de aanwervingstrajecten vanuit een diversiteitsperspectief en besteden we specifieke aandacht aan diversiteit op basis van geslacht en profiel/vaardigheden bij aanwervingen.

## 10.8. Een actieve aanpak van diversiteit en inclusie (D&I)

Belfius gelooft dat een diverse en inclusieve werkplek een omgeving creëert waarin elke medewerker het gevoel heeft dat zijn aanwezigheid gewaardeerd en gerespecteerd wordt, wat een cultuur van betrokkenheid en innovatie bevordert. D&I zijn dan ook kernwaarden van Belfius' personeelsbeleid, dat volgens ons ook bijdraagt tot de sociale ontwikkeling van de Belgische samenleving. Met dit doel werken de Diversity Manager en de Diversity Steering Group sinds 2017 aan een steeds inclusievere omgeving bij Belfius. Een omgeving die alle medewerkers de kans geeft om te zijn en te handelen in overeenstemming met hun persoonlijkheid en dit op een open en authentieke manier met hun collega's te delen.

Met onze ambitie ons te positioneren als een inclusieve werkgever, bekijkt Belfius wervingstrajecten specifiek vanuit een diversiteitsperspectief. Daartoe worden verschillende aspecten van het werkgeversmerk en het hele traject voor de aanwerving en het inwerken van talent onder de loep genomen. Belfius heeft zijn D&I-aanpak geïntegreerd in de screening van kandidaten, sollicitatieprocessen en salarisvoorstellen, en in de wervings-KPI's. Bovendien werden de personeelsadvertenties van Belfius herschreven vanuit een D&I-perspectief om de D&I-verbintenissen van Belfius te benadrukken en om ze qua inhoud, bewoordingen en visuals meer impact te geven.

Belfius herzag ook zijn "value proposition" vanuit een D&I-perspectief, met een sterkere nadruk op de purpose en de cultuur van Belfius, gericht op een cultuur van voortdurend leren, op investeren in talentontwikkeling en carrièrepaden, en op het verzekeren van een evenwicht tussen werk en privéleven. Als onderdeel van Belfius' doelstelling om een jonger publiek te bereiken voor een divers en inclusief personeelsbestand, investeert Belfius in universitaire banenbeurzen en netwerkevenementen die het Belfius-werkgeversmerk versterken.

Omdat we sterk geloven in het belang van een gevarieerde vertegenwoordiging (geslacht, leeftijd, afkomst, taal, enz.) op conferenties en evenementen, stelden we samen met diversiteitsdeskundigen van verschillende organisaties en vooraanstaande vrouwelijke professionals uit allerlei

## ONS ENGAGEMENT

Wij geven vrouwen alle kansen  
en garanderen een gelijke  
verloning

sectoren het Inclusive Panels Charter op. Bijgevolg verbonden we ons ertoe het handvest te ondertekenen, omdat we ervan overtuigd zijn dat vertegenwoordiging ertoe doet, zowel wat betreft het bieden van verschillende standpunten op panels, als wat betreft het creëren van een gevoel van samenhang bij het publiek.

### 10.8.1. Genderdiversiteit

Belfius groep werkt geleidelijk aan een beter evenwicht tussen mannen en vrouwen op alle niveaus van de organisatie. Het aantal vrouwen in een leidinggevende functie (manager of hogere/sleutelpositie) evolueerde van 33,7% in 2020 naar 36,7% in 2021. Ons doel is 44% tegen 2025. De raad van bestuur van Belfius Bank bestaat voor 37,5% uit vrouwen en de raad van bestuur van Belfius Verzekeringen voor 35,7%.

We blijven actief deelnemen aan het initiatief "Women in Finance" om het evenwicht tussen mannen en vrouwen in de financiële sector te verbeteren. Door in 2019 het "Financial Sector Diversity Charter" te ondertekenen, verbinden we ons ertoe een reeks diversiteitsdoelstellingen na te streven, ze openbaar te maken en er jaarlijks verslag over uit te brengen. De resultaten worden gepubliceerd op de website van het ministerie van Financiën.

Het beloningsbeleid van Belfius is genderneutraal en niet-discriminerend. Het garandeert gelijke toegang tot alle beschikbare functies binnen de onderneming, zonder onderscheid naar geslacht. Ons beleid past een uniform verloningssysteem toe voor dezelfde categorie van medewerkers, zonder onderscheid van geslacht. We streven naar een gelijke verloning voor gelijke eindverantwoordelijkheden en gelijke ervaring. Verder bespreken, meten en rapporteren we jaarlijks evaluaties, beloningen en bevorderingen in de bevoegde organen om na te gaan of de niet-discriminerende beginselen op het gebied van geslacht effectief worden toegepast. Een analyse om een mogelijke loonkloof tussen mannen en vrouwen te meten wordt om de twee jaar uitgevoerd en aan onze sociale partners (ondernemingsraad) voorgelegd. De belangrijkste conclusie is dat hetzelfde loon onder dezelfde voorwaarden wordt uitbetaald, ongeacht het geslacht van de werknemer.

We steunen onze medewerkers in alle fases van hun leven en loopbaan met ons ouderschapsverlofbeleid dat onze aanpak van D&I aanvult.

### Ouderschapsverlof

	Belfius Bank		Belfius Insurance	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
Totaal aantal werknemers met recht op ouderschapsverlof in 2021	608	436	180	207
Totaal aantal werknemers dat in 2021 ouderschapsverlof opnam	59	61	24	41
Totaal aantal werknemers dat na afloop van ouderschapsverlof weer aan het werk ging	59	61	24	39
Totaal aantal werknemers dat in 2021 ouderschapsverlof opnam en nu nog in dienst is	58	61	22	37
Retentiegraad van collega's die in 2021 ouderschapsverlof opnamen	98%	100%	92%	95%

### 10.8.2. Generatiediversiteit

Er zijn verschillende initiatieven om functie-overschrijdende samenwerking aan te moedigen, zodat jongere medewerkers hun volledige potentieel kunnen ontplooiën.

Het tweedaagse Bridge Builders seminar is bedoeld om een andere werkomgeving te ontdekken, iemands netwerk te ontwikkelen en vooral bruggen te bouwen. Dit gebeurt zowel tussen de generaties om jonge en meer ervaren medewerkers samen te laten werken aan specifieke onderwerpen, als tussen Belfius en de buitenwereld door samen te werken met instellingen uit de sociale economie in Brussel.

De Belfius Young Community (BYC) brengt medewerkers jonger dan 36 jaar samen om hen in de eerste jaren van hun carrière te steunen. Door haar activiteiten draagt ze bij tot de verruiming van de rol van jonge medewerkers, zodat ze hun stempel kunnen drukken op de bedrijfscultuur van Belfius. Naast plezier, netwerken en burgerlijke betrokkenheid draagt de BYC ook bij tot innovatie door de resultaten van haar werk regelmatig voor te stellen aan het management.

## 10.9. Mensenrechten en GDPR

Belfius respecteert de rechten van zijn medewerkers en verwacht op zijn beurt dat zij de waarden van Belfius op het gebied van mensenrechten respecteren:

- een gedragscode voor de Belfius-medewerkers schrijft een eerlijke en ethische houding op het werk voor;
- in overeenstemming met de Belgische wet en haar voorschriften inzake mensenrechten en arbeidsrecht, verbieden we formeel kinder- en dwangarbeid in al onze activiteiten;
- het mensenrechtenbeleid van Belfius geldt voor onze partners en leveranciers, maar ook voor onze medewerkers. Wij eerbiedigen de mensenrechten van onze medewerkers en verwachten ook van elk van hen dat zij zich strikt aan dit beleid houden;
- de gezondheid, de veiligheid, het welzijn en de voortdurende persoonlijke en professionele ontwikkeling van onze medewerkers zijn voor ons prioritair;
- we respecteren de privacy van onze medewerkers en garanderen de bescherming van hun persoonlijke gegevens;
- Belfius voert een nultolerantiebeleid ten aanzien van fraude, corruptie en het witwassen van geld. Beleid met betrekking tot deze onderwerpen is te vinden op onze website;
- discriminatie van personen op grond van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur, leeftijd, handicap of seksuele geaardheid heeft geen plaats in de bedrijfscultuur van Belfius. Daarom hanteert Belfius een nultolerantiebeleid ten aanzien van geweld op de werkplek dat verband houdt met persoonlijke kenmerken, met inbegrip van verbale, fysieke en seksuele pesterijen.

# Bijlagen



# Global Reporting Initiative (GRI) - tabel

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (+)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>GRI 101: FOUNDATION 2016</b>				
<b>GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN 2016</b>				
<b>GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN 2016 - PROFIEL VAN DE ORGANISATIE</b>				
102-1	Naam van de organisatie	Belfius Bank NV		
102-2	Activiteiten, merknamen, producten en diensten	→ Profiel van Belfius	<a href="#">JV 4</a>	
102-3	Locatie van de hoofdzetel	Karel Rogierplein, 11, B-1020 Brussel		
102-4	Locatie van de activiteiten	België		
102-5	Eigenaarsstructuur en rechtsvorm	Naamloze vennootschap		
102-6	Markten die worden bediend	→ Segmentrapportering	<a href="#">JV 132</a>	
102-7	Schaal van de organisatie	→ Profiel van Belfius, De activiteiten van Belfius, Kerncijfers	<a href="#">JV 7</a>	
102-8	Informatie over bedienden en werknemers	Het bereik van de werknemers is beperkt tot België; De gegevens werden verzameld in SAP. → Personeelsbeleid, De Belfius-medewerkers: de ruggengraat van de onderneming	<a href="#">JV 112</a>	#8 Waardig werk en economische groei #10 Ongelijkheid verminderen
102-9	Toeleveringsketen	→ Onze eigen activiteiten vergroenen	<a href="#">63</a>	
102-10	Significante wijzigingen aan de organisatie en haar toeleveringsketting	→ Beheersverslag, Woord van de voorzitters	<a href="#">JV 12</a>	
102-11	Voorzichtigheidsprincipe of -benadering	→ Risicobeheer	<a href="#">JV 172</a>	
102-12	Externe initiatieven	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, ESG centraal in alles wat we doen	<a href="#">15</a>	
102-13	Lidmaatschap van verenigingen	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders	<a href="#">21</a>	
<b>GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN 2016 - STRATEGIE</b>				
102-14	Verklaring van vooraanstaande beslisser	→ Woord van de voorzitters	<a href="#">2</a>	
<b>GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN 2016 - ETHIEK EN INTEGRITEIT</b>				
102-16	Waarden, principes, standaarden en gedragsnormen	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Beleidslijnen en charters → Deugdelijk bestuur, ESG Governance	<a href="#">36</a> <a href="#">46</a>	#16 Vrede, justitie en sterke publieke diensten
<b>GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN 2016 - GOVERNANCE</b>				
102-18	Governancestructuur	→ Deugdelijk bestuur, ESG Governance	<a href="#">46</a>	
102-22	Samenstelling van het hoogste beleidsorgaan en zijn comités	→ Beheer van de onderneming	<a href="#">JV 214</a>	#5 Gendergelijkheid
102-24	Benoeming en selectie van het hoogste beleidsorgaan	→ Beheer van de onderneming	<a href="#">JV 214</a>	#5 Gendergelijkheid #16 Vrede, justitie en sterke publieke diensten

JV: Jaarverslag

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (-)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN 2016 - BETROKKENHEID VAN STAKEHOLDERS</b>				
102-40	Lijst van stakeholdergroepen	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders	<u>21</u>	
102-41	Collectieve arbeids-overeenkomsten	→ Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Een gestructureerde aanpak van gezondheid en welzijn	<u>78</u>	#8 Waardig werk en economische groei
102-42	Identificeren en selecteren van stakeholders	Belfius identificeerde en selecteerde zijn stakeholders rekening houdend met de relevantie van de impact van Belfius op de respectieve stakeholdergroep alsook met hun impact en invloed op Belfius. U vindt de volledige lijst van de stakeholders waarmee Belfius contact had na dit identificatie- en selectieproces in de rubriek "ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders".	<u>21</u>	
102-43	Benadering van de dialoog met de stakeholders	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders	<u>21</u>	
102-44	Voor naamste onderwerpen en problemen die aan bod komen	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, Materialiteitsbeoordeling, Evaluatieproces → ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders	<u>16</u> <u>21</u>	
<b>GRI 102: ALGEMENE BEKENDMAKINGEN 2016 - RAPPORTERINGSPRAKTIJK</b>				
102-45	Entiteiten die zijn opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening	→ Financiële resultaten, Voorafgaande opmerkingen bij de geconsolideerde jaarrekening	<u>JV 121</u>	
102-46	Vastleggen van de inhoud van het verslag en afbakening van de onderwerpen	De afbakening van de financiële consolidatie van de Belfius groep wordt toegepast, tenzij anders vermeld.		
102-47	Lijst van materiële onderwerpen	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, Materialiteitsbeoordeling, Materialiteitsmatrix	<u>18</u>	
102-48	Herwerking van informatie	Er zijn geen belangrijke herwerkingen voor het Belfius Sustainability Report 2020		
102-49	Wijzigingen in de reporting	Geen wijzigingen		
102-50	Rapportingsperiode	Boekjaar van 1 januari 2021 tot 31 december 2021		
102-51	Datum van het meest recente verslag	Het meest recente verslag met economische, milieu- en maatschappelijke informatie is het Jaarverslag 2020.		
102-52	Rapporteringscyclus	Jaarlijks		
102-53	Contactpersoon voor vragen over het verslag	<a href="mailto:esg@belfius.be">esg@belfius.be</a>		
102-54	Verklaring van rapportering overeenkomstig de GRI-normen	Dit verslag werd voorbereid in overeenstemming met de GRI-normen: Core-optie.		
102-55	GRI inhoudsopgave	→ GRI-tabel		
102-56	Externe verificatie	De financiële gegevens zijn geverifieerd door KPMG Bedrijfsrevisoren. Er is geen externe garantie voor de duurzaamheidsgegevens. Om de transparantie verder te verhogen, wil Belfius in de toekomst een externe audit laten uitvoeren van de duurzaamheidsgegevens.		

JV: Jaarverslag



GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (+)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>ESSENTIËLE ONDERWERPEN</b>				
<b>FINANCIËLE INCLUSIE, TOEGANG TOT BANKDIENSTEN</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten, Speciale aandacht voor meer kwetsbare klanten	<u>44</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten, Speciale aandacht voor meer kwetsbare klanten	<u>44</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten, Speciale aandacht voor meer kwetsbare klanten	<u>44</u>	
<b>G4: LOKALE GEMEENSCHAP(PEN)</b>				
FS14	Initiatieven om de toegang tot financiële diensten voor kansarmen te verbeteren	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten, Speciale aandacht voor meer kwetsbare klanten	<u>44</u>	#1 Geen armoede #8 Waardig werk en economische groei #10 Ongelijkheid verminderen
<b>TALENT AANTREKKEN EN BEHOUDEN</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	<b>Werkgelegenheid:</b> → Menselijk kapitaal, Een duurzaam loopbaanbeleid <u>78</u> → Personeelsbeleid, De Belfius-medewerkers: de ruggengraat van de onderneming <u>JV 112</u> <b>Gezondheid en veiligheid op het werk:</b> → Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Een gestructureerde aanpak van gezondheid en welzijn <u>78</u> → Personeelsbeleid, Blijven investeren in welzijn <u>JV 116</u> <b>Vorming en opleiding:</b> → Menselijk kapitaal, Levenslang leren <u>77</u> → Personeelsbeleid, Investeren in onze talenten via talent journeys <u>JV 116</u>		
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	<b>Werkgelegenheid:</b> → Menselijk kapitaal, Een duurzaam loopbaanbeleid <u>78</u> → Personeelsbeleid, De Belfius-medewerkers: de ruggengraat van de onderneming <u>JV 112</u> <b>Gezondheid en veiligheid op het werk:</b> → Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Een gestructureerde aanpak van gezondheid en welzijn <u>78</u> → Personeelsbeleid, Blijven investeren in welzijn <u>JV 116</u> <b>Vorming en opleiding:</b> → Menselijk kapitaal, Levenslang leren <u>77</u> → Personeelsbeleid, Investeren in onze talenten via talent journeys <u>JV 116</u>		
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Tevredenheid en betrokkenheid van de werknemers <u>79</u>		

JV: Jaarverslag

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (-)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>GRI 401: WERKGELEGENHEID 2016</b>				
401-1	Rekrutering en verloop van werknemers	→ Personeelsbeleid, De Belfius-medewerkers: de ruggengraat van de onderneming	<u>JV 112</u>	#5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei #10 Ongelijkheid verminderen
401-2	Voordelen voor voltijdse werknemers die niet gelden voor tijdelijke werknemers of deeltijdwerkers	→ Menselijk kapitaal, Voordelen voor werknemers	<u>80</u>	#3 Goede gezondheid en welzijn #5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei
401-3	Ouderschapsverlof	> Menselijk kapitaal, Een actieve aanpak van diversiteit en inclusie (D&I), Genderdiversiteit	<u>82</u>	#5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei
<b>GRI 403: VEILIGHEID EN GEZONDHEID OP HET WERK 2018</b>				
403-4	Participatie van werknemers, raadpleging en communicatie over gezondheid en veiligheid op het werk	→ Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Een gestructureerde aanpak van gezondheid en welzijn → Personeelsbeleid, Blijven investeren in welzijn	<u>78</u> <u>JV 116</u>	#8 Waardig werk en economische groei #16 Vrede, justitie en sterke publieke diensten
403-9	Arbeidsongevallen	→ Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Een gestructureerde aanpak van gezondheid en welzijn	<u>78</u>	#3 Goede gezondheid en welzijn #8 Waardig werk en economische groei #16 Vrede, justitie en sterke publieke diensten
<b>GRI 404: OPLEIDING EN VORMING 2016</b>				
404-1	Gemiddeld aantal uren opleiding per jaar per werknemer	→ Menselijk kapitaal, Levenslang leren → Personeelsbeleid, Investeren in onze talenten via talent journeys	<u>77</u> <u>JV 116</u>	#4 Kwaliteitsonderwijs #5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei #10 Ongelijkheid verminderen
404-3	Percentage werknemers dat geregeld beoordeeld wordt inzake prestaties of loopbaanontwikkeling	→ Menselijk kapitaal, Een duurzaam loopbaanbeleid	<u>78</u> <sup>(1)</sup>	#5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei #10 Ongelijkheid verminderen
<b>DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ Menselijk kapitaal, Een actieve aanpak van diversiteit en inclusie (D&I) → Personeelsbeleid, Een actieve aanpak omtrent diversiteit en inclusie (D&I) blijven implementeren	<u>81</u> <u>JV 117</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ Menselijk kapitaal, Specifieke aandacht voor aanwerving, Inclusieve bedrijfscultuur → Menselijk kapitaal, Een actieve aanpak van diversiteit en inclusie (D&I) → Personeelsbeleid, Een actieve aanpak omtrent diversiteit en inclusie (D&I) blijven implementeren	<u>81</u> <u>81</u> <u>JV 117</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Tevredenheid en betrokkenheid van de werknemers	<u>79</u>	
<b>GRI 405: DIVERSITEIT EN GELIJKE KANSEN 2016</b>				
405-1	Diversiteit in bestuursorganen en bij werknemers	→ Menselijk kapitaal, Een actieve aanpak van diversiteit en inclusie (D&I) → Personeelsbeleid, De Belfius-medewerkers: de ruggengraat van de onderneming	<u>81</u> <u>JV 112</u>	#5 Gendergelijkheid #8 Waardig werk en economische groei

(1) Hoewel er gerapporteerd is over de belangrijkste informatieverplichtingen van de GRI-richtlijnen, konden er door beperkingen op het vlak van data bepaalde granulaire gegevens niet gepubliceerd worden.

JV: Jaarverslag

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (-)/informatie	Pagina- nummer	Weglating	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>BETROKKENHEID BIJ DE GEMEENSCHAP</b>					
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>					
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ Zinnvolle groei, Terugstroom naar de Belgische economie en samenleving → Maatschappelijke betrokkenheid, De handen in elkaar slaan om sociale problemen aan te pakken	<u>25</u>		
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders → Zinnvolle groei, Terugstroom naar de Belgische economie en samenleving → Maatschappelijke betrokkenheid	<u>21</u> <u>25</u> <u>71</u>		
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Maatschappelijke betrokkenheid	<u>71</u>		
<b>GRI 201: ECONOMISCHE PRESTATIE 2016</b>					
201-1	Rechtstreekse economische waarde die wordt gegenereerd en uitgekeerd	→ Financiële resultaten → Maatschappelijke betrokkenheid	<u>JV 120</u> <u>71</u>		
<b>GRI 203: INDIRECTE ECONOMISCHE IMPACT 2016</b>					
203-1	Investerings in infrastructuur en ondersteunde dienstverlening	→ Maatschappelijke betrokkenheid	<u>71</u>		#5 Gendergelijkheid #9 Industrie, innovatie en infrastructuur
<b>STEUN VOOR EN VERSNELLING VAN DE OVERGANG NAAR DUURZAAMHEID</b>					
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>					
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, ESG centraal in alles wat we doen → Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, De transitie versnellen met duidelijke krijtlijnen	<u>15</u> <u>37</u>		
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ Zinnvolle groei, Verzekeringso oplossingen voor nieuwe maatschappelijke uitdagingen → Zinnvolle groei, Innovatieve oplossingen, die verder gaan dan bankieren en verzekeren → Zinnvolle groei, Belfius Green Bond Framework en inaugurele uitgifte van Green Bond → Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, De transitie versnellen met duidelijke krijtlijnen	<u>30</u> <u>33</u> <u>35</u> <u>37</u>		
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Focus op klimaatactie, Integratie van de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) → Focus op klimaatactie, Aligering met de EU Taxonomie	<u>48</u> <u>59</u>		
<b>G4: PRODUCTENGAMMA</b>					
FS7	Monetaire waarde van producten en diensten ontwikkeld om specifieke sociale voordelen te verkrijgen, per bedrijfslijn en doelstelling	→ Zinnvolle groei, Innovatieve oplossingen, die verder gaan dan bankieren en verzekeren → Zinnvolle groei, Duurzaam beheerde eigen portefeuilles, Portfolio21: duurzaam beheer van de verzekeringsreserves (door Belfius Insurance) → Maatschappelijke betrokkenheid, Filantropie (via ons productaanbod), De Toekomstfondsen → Maatschappelijke betrokkenheid, Filantropie (via ons productaanbod), Wealth	<u>33</u> <u>34</u> <u>74</u> <u>73</u>		#1 Geen armoede #8 Waardig werk en economische groei #9 Industrie, innovatie en infrastructuur #10 Ongelijkheid verminderen #11 Duurzame steden en gemeenten
FS8	Monetaire waarde van producten en diensten die ontworpen zijn om een specifiek milieuvoordeel op te leveren per business line, uitgesplitst naar doel	→ Zinnvolle groei, Duurzame financieringsoplossingen, De uitdaging van België aangaan op het vlak van duurzame gebouwen → Zinnvolle groei, Duurzame financieringsoplossingen, Investeren in hernieuwbare energie → Zinnvolle groei, Belfius Green Bond Framework en inaugurele uitgifte van Green Bond	<u>25</u> <u>27</u> <u>35</u>		

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (+)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>G4: ACTIEF EIGENAARSCHAP</b>				
FS10	Percentage van en aantal bedrijven in de portefeuille waarmee de rapporterende organisatie contact heeft gehad over milieu- of sociale kwesties	→ Zinnige groei, Duurzaam beheerde eigen portefeuilles, Portfolio21: duurzaam beheer van de verzekeringsreserves (door Belfius Insurance)	<u>34</u>	
<b>BEHEER VAN DIRECTE EN INDIRECTE MILIEU-EFFECTEN OP DE GROEP</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	<b>Energie:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit <u>65</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Energie besparen <u>65</u> <b>Water en afvalwater:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit <u>65</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Waterverbruik <u>68</u> <b>Emissies:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit, Koolstofvoetafdruk van de Belfius groep <u>63</u> <b>Afval:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit <u>65</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Gestaaag afnemend afval <u>66</u>		
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	<b>Energie:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen <u>65</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Energie besparen <u>65</u> <b>Water en afvalwater:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit <u>65</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Waterverbruik <u>68</u> <b>Emissies:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit <u>65</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vloot en woon-werkverkeer <u>68</u> <b>Afval:</b> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit <u>65</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Gestaaag afnemend afval <u>66</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Steeds minder papier <u>67</u>		
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Deugdelijk bestuur, ESG Governance <u>46</u> → Focus op klimaatactie, Integratie van de aanbevelingen van de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) <u>48</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Koolstofvoetafdruk van de Belfius groep <u>63</u> → Onze eigen activiteiten vergroenen, Compensatie en koolstofneutraliteit <u>65</u>		
<b>GRI 301: MATERIALEN 2016</b>				
301-1	Verbruik van materialen volgens gewicht en volume	Het gaat hoofdzakelijk om papierverbruik. → Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Steeds minder papier	<u>67</u>	#8 Waardig werk en economische groei #12 Verantwoorde consumptie en productie

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (+)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>GRI 302: ENERGIE 2016</b>				
302-1	Energieverbruik binnen de organisatie	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Energie besparen	<u>65</u>	#7 Betaalbare en duurzame energie #8 Waardig werk en economische groei #12 Verantwoorde consumptie en productie #13 Klimaatactie
<b>GRI 303: WATER EN AFVALWATER 2018</b>				
303-5	Waterverbruik	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Waterverbruik	<u>68</u>	#6 Water en sanitaire voorzieningen van goede kwaliteit
<b>GRI 305: EMISSIES 2016</b>				
305-1	Directe (Scope 1) emissies van BKG	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Koolstofvoetafdruk van de Belfius groep	<u>63</u>	#3 Goede gezondheid en welzijn #12 Verantwoorde consumptie en productie
305-2	Energie-indirecte (Scope 2) emissies van BKG	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Koolstofvoetafdruk van de Belfius groep	<u>63</u>	#13 Klimaatactie
305-3	Andere indirecte (Scope 3) emissies van BKG	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Koolstofvoetafdruk van de Belfius groep	<u>63</u>	#14 Leven onder water #15 Leven op het land
<b>GRI 306: AFVAL 2020</b>				
306-1	Afvalproductie en significante afvalgerelateerde effecten	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Gestaaft afnemend afval	<u>66</u>	
306-2	Beheer van significante afvalgerelateerde effecten	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Gestaaft afnemend afval	<u>66</u>	
306-3	Geproduceerd afval	→ Onze eigen activiteiten vergroenen, Vermindering van verbruik en afval, Gestaaft afnemend afval	<u>66</u>	#3 Goede gezondheid en welzijn #6 Water en sanitaire voorzieningen van goede kwaliteit #8 Waardig werk en economische groei #11 Duurzame steden en gemeenten #12 Verantwoorde consumptie en productie
<b>TOEKOMSTBESTENDIGE, INCLUSIEVE EN RELEVANTE INFRASTRUCTUUR</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, ESG centraal in alles wat we doen → Zinnvolle groei, Duurzame financieringsoplossingen → Menselijk kapitaal, Specifieke aandacht voor aanwerving, Inclusieve bedrijfscultuur	<u>15</u> <u>25</u> <u>81</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, ESG centraal in alles wat we doen → Zinnvolle groei, Duurzame financieringsoplossingen → Menselijk kapitaal, Specifieke aandacht voor aanwerving, Inclusieve bedrijfscultuur	<u>15</u> <u>25</u> <u>81</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, ESG centraal in alles wat we doen → Zinnvolle groei, Duurzame financieringsoplossingen → Menselijk kapitaal, Specifieke aandacht voor aanwerving, Inclusieve bedrijfscultuur	<u>15</u> <u>25</u> <u>81</u>	

GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (-)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>GRI 203: INDIRECTE ECONOMISCHE IMPACT 2016</b>				
203-1	Investerings in infrastructuur en ondersteunde voorzieningen	→ Maatschappelijke betrokkenheid	<u>71</u>	#1 Geen armoede #8 Waardig werk en economische groei #9 Industrie, innovatie en infrastructuur #10 Ongelijkheid verminderen #11 Duurzame steden en gemeenten
<b>WETTIG EN ETHISCH ZAKENDOEN</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming	<u>36</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming	<u>36</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming	<u>36</u>	
<b>GRI 205: ANTI-CORRUPTIE 2016</b>				
205-3	Bevestigde incidenten van corruptie en ondernomen acties	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Beleidslijnen en charters	<u>36</u>	#16 Vrede, justitie en sterke publieke diensten
<b>VEERKRACHT EN LANGETERMIJNGERICHTE ECONOMISCHE PRESTATIES</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ Risicobeheer	<u>JV 172</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ Risicobeheer	<u>JV 172</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Risicobeheer	<u>JV 172</u>	
<b>GRI 201: ECONOMISCHE PRESTATIE 2016</b>				
201-1	Rechtstreekse economische waarde die wordt gegenereerd en uitgekeerd	→ Financiële resultaten → Maatschappelijke betrokkenheid	<u>JV 120</u> <u>71</u>	#5 Gendergelijkheid #7 Betaalbare en duurzame energie #8 Waardig werk en economische groei #9 Industrie, innovatie en infrastructuur
<b>GRI 207: BELASTINGEN 2019</b>				
207-1	Benadering inzake belastingen	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Een correcte belastingbetaler	<u>38</u>	
207-2	Beheer, controle en risicobeheer inzake belastingen	→ Financiële resultaten → Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Een correcte belastingbetaler	<u>JV 120</u> <u>38</u>	#1 Geen armoede #10 Ongelijkheid verminderen #17 Partnerships om doelstellingen te bereiken
207-4	Land-per-land rapportering	→ Transparantieverklaring, Land-per-land rapportering	<u>JV 247</u>	

JV: Jaarverslag



GRI Standard	GRI Bekendmaking	Referenties (+)/informatie	Pagina- Weglating nummer	Link naar SDG (op basis van SDG Compass)
<b>KLANTENERVARING EN -TEVREDENHEID</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders → Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten	<u>21</u> <u>41</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders → Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten	<u>21</u> <u>41</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten, Voor uw "Love" doen wij meer	<u>42</u>	
<b>INFORMATIEBEVEILIGING, PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Gegevensbescherming en informatiebeveiliging → Non-Financial Risk - Operational Risk, Focus op de NFR-sleuteldomeinen	<u>39</u> <u>JV 209</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Gegevensbescherming en informatiebeveiliging → Non-Financial Risk - Operational Risk, Non-Financial Risk Management Framework	<u>39</u> <u>JV 207</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Gegevensbescherming en informatiebeveiliging → Non-Financial Risk - Operational Risk, Focus op de NFR-sleuteldomeinen	<u>39</u> <u>JV 209</u>	
<b>GRI 418: PRIVACY VAN KLANTEN 2016</b>				
418-1	Gegronde klachten over inbreuken op de privacy van klanten en verlies van klantengegevens	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Gegevensbescherming en informatiebeveiliging, Vertrouwelijkheid van gegevens	<u>39</u>	#16 Vrede, justitie en sterke publieke diensten
<b>OPEN DIALOOG MET STAKEHOLDERS EN ACTIEVE BETROKKENHEID</b>				
<b>GRI 103: MANAGEMENTBENADERING 2016</b>				
103-1	Uitleg bij het essentiële onderwerp en de afbakening ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, Materialiteitsbeoordeling, Evaluatieproces → ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, Materialiteitsbeoordeling, Materialiteitsmatrix → ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders → Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten	<u>16</u> <u>18</u> <u>21</u> <u>41</u>	
103-2	Managementbenadering en de componenten ervan	→ ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, Materialiteitsbeoordeling, Evaluatieproces → ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, Materialiteitsbeoordeling, Materialiteitsmatrix → ESG volledig ingebed in de Belfius-strategie, De dialoog met onze stakeholders → Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten	<u>16</u> <u>18</u> <u>21</u> <u>41</u>	
103-3	Beoordeling van de managementbenadering	→ Deugdelijk bestuur, Verantwoordelijk gedrag van de onderneming, Luisteren naar onze klanten, Voor uw "Love" doen wij meer → Menselijk kapitaal, Sterke nadruk op gezondheid en welzijn, vooral in tijden van pandemieën, Tevredenheid en betrokkenheid van de werknemers	<u>42</u> <u>79</u>	

# UN Global Compact Progress Index

Enkel beschikbaar in het Engels – verwijzingen naar de Engelstalige versie van het jaarverslag

Principles	References	Page number(s) and/or URL(s)
<b>HUMAN RIGHTS</b>		
<b>Principle 1:</b> Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights; and	Belfius Human Rights Policy	<a href="#">Belfius Human Rights Policy</a>
	Transition Acceleration Policy	<a href="#">TAP</a>
<b>Principle 2:</b> make sure that they are not complicit in human rights abuses.	Belfius Human Rights Policy	<a href="#">Belfius Human Rights Policy</a>
	Transition Acceleration Policy	<a href="#">TAP</a>
<b>LABOUR</b>		
<b>Principle 3:</b> Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining;	Belfius Human Rights Policy	<a href="#">Belfius Human Rights Policy</a>
	Human Capital, Strong focus on health and wellbeing, especially in pandemic time, A structured approach to health and wellbeing	Annual Report 2021, p. 100
<b>Principle 4:</b> the elimination of all forms of forced and compulsory labour;	Transition Acceleration Policy	<a href="#">TAP</a>
	Belfius Human Rights Policy	<a href="#">Belfius Human Rights Policy</a>
<b>Principle 5:</b> the effective abolition of child labour; and	Transition Acceleration Policy	<a href="#">TAP</a>
	Belfius Human Rights Policy	<a href="#">Belfius Human Rights Policy</a>
<b>Principle 6:</b> the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.	Belfius Human Rights Policy	<a href="#">Belfius Human Rights Policy</a>
	Belfius Anti-discrimination Policy	<a href="#">Belfius Anti-Discrimination Policy</a>
	Human Capital, An active Diversity and Inclusion (D&I) approach	Annual Report 2021, p. 103 - 105
	Human Capital, Specific focus on recruitment, Inclusive company culture	Annual Report 2021, p. 103
<b>ENVIRONMENT</b>		
<b>Principle 7:</b> Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges;	Transition Acceleration Policy	<a href="#">TAP</a>
	Adopting Taskforce on Climate-related Financial Disclosure recommendations	Annual Report 2021, p. 72 - 83
	Going green in our own operations	Annual Report 2021, p. 87 - 93
<b>Principle 8:</b> undertake initiatives to promote greater environmental responsibility; and	Transition Acceleration Policy	<a href="#">TAP</a>
	Going green in our own operations	Annual Report 2021, p. 87 - 93
<b>Principle 9:</b> encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.	Transition Acceleration Policy	<a href="#">TAP</a>
	Meaningful growth	Annual Report 2021, p. 47 - 60
<b>ANTI-CORRUPTION</b>		
<b>Principle 10:</b> Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.	Belfius Anti-Bribery Policy	<a href="#">Belfius Anti-Bribery Policy</a>
	Belfius Anti-fraud Policy	<a href="#">Belfius Anti-Fraud Policy</a>
	Sound corporate governance, Policies & charters	Annual Report 2021, p. 61 - 62

---

# UNEP FI Principles for Sustainable Insurance reporting

Enkel beschikbaar in het Engels

**Principle 1: We will embed in our decision-making environmental, social and governance issues relevant to our insurance business.**

## **Company strategy**

Sustainability has always been part of the Belfius DNA. As society is facing growing environmental, social and governance (ESG) challenges, sustainability has increasingly become an indispensable component within our company's strategy. We work with regulators, brokers and customers to guarantee sustainable business practices and develop approaches to better manage underlying trends in the insurance industry. As part of our core purpose: "Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together", Belfius aspires to creating long-lasting value for all of our stakeholders. With this vision as our guiding principle, we have defined a clear sustainability strategy with the objective of inspiring our customers to be in the driver's seat of their sustainability ambitions. In this way, together with our customers, we seek to achieve the greatest possible impact.

We accomplish this on the one hand through our 'walk the talk' concept: we do what we say in terms of sustainability and ensure a maximum positive contribution in everything we do. In addition, we put our customers in the driver's seat of their sustainability ambitions and support them through an adapted range of products and services. We also provide a strong framework through collaboration with sound partners who help lead the way in a complex and changing world.

Because the fight for climate is more than an environmental issue, we make daily efforts to not only support, but actively enable, the transition to a low-carbon, resilient and prosperous Belgian society as it is a crucial social change that we seek to encourage. We are committed to placing sustainability at the heart of our decisions and doing our part in the fight against climate change. That is why Belfius joined the Science Based Targets initiative (SBTi) in 2022 and why we are committed to setting our emissions reduction targets in line with the Paris Climate Agreement.

We are also aware of the complexity of finding solutions that meet both the needs of our clients and our sustainability goals. Within this context, we heavily invest in improving the quality of our data environment, in which ESG data plays a key role. As we understand that appropriate measurement and transparent reporting are keys to success, Belfius attaches great importance to having an open dialogue with stakeholders. Additionally, Belfius has established strong ESG governance with clear responsibilities at the highest levels and has explicitly integrated sustainability-linked criteria into the variable compensation of senior management positions. In addition, we continually make sure that all of our employees include sustainability at the heart of their decision-making.

## **Risk Management and underwriting Introduction**

As managers of risk, the insurance sector is exposed to ESG concerns. Traditionally, climate risk was considered mainly from the perspective of the non-life insurance business. The risks related to climate events were primarily managed via an appropriate risk (re)pricing based on historical data and mitigated by reinsurance. For insurance products, the underwriting of life risks might be impacted however, with the possibility of pricing being increasingly based on prospective rather than historical basis and the insurability of some risks currently covered by insurance policies becoming uncertain in the longer run.

Now, due to the escalating challenges posed by climate change, climate-related risks also encompass assets (risks due to transition or physical events).

In response to the increase in the frequency and severity of extreme weather events, considerable efforts have been devoted to assessing the significant issues related to climate change. With the objective of managing our exposure to climate-related risks, Belfius Insurance closely follows up on climate and sustainability risks. To this end, we have also included ESG risks in our Risk Management framework and have defined a dedicated Risk Appetite framework and suitable risk indicators. The aim of our Risk Management framework is to ensure that existing and emerging risks are eventually systematically and effectively identified, assessed, managed, and monitored.

## **Risk Roadmap**

In order to ensure that ESG risks are gradually and systematically embedded into our governance, our processes and the existing Risk Management framework, a 3-year ESG Risk Roadmap, was designed and approved in 2021 by the Management Board. It focuses on three risk categories:

- ESG Regulatory requirements: risk of not respecting (ESG) regulatory requirements in due time
- ESG Strategy: risk that ambitions related to sustainability are deemed insufficient (by clients & other major stakeholders) or not reached on time
- Resilience Risk: risk that profitability and solvency are materially affected by ESG events

The implementation of the ESG Risk Roadmap was structured around different steps. We initially performed qualitative screening of our climate-related physical and transition risks (“Climate Risk Map”). Then, based on this risk map, we quantified the impact of such risks, convinced that measurement is key in efficient risk management.

A first climate stress scenario at company level was calibrated and the impact on our solvency ratio was computed. It should be noted that Belfius also closely analysed the climate stress tests proposed by several European supervisors, with the aim to improve our internal Climate Stress Test.

As a result, sustainability-related risks have been embedded in the risk appetite policy with dedicated key risk indicators (KRIs). These indicators have been defined and will need to be further developed in 2022. We have also started to collect energy performance information on assets linked to real estate properties (for both direct investment in Belgian real estate and mortgage loans) as a first step to measuring transition risks for these kinds of positions. The subsidence risk for Belfius Insurance’s portfolio has been estimated based on an internal model and the first steps in the implementation of our TAP on financial assets have been taken.

### Embed ESG in our risk management practices

In addition, in line with the ESG Roadmap and strategy, we took initiatives to embed ESG in our decisions, policies, processes and organisation. We applied sustainability criteria to several risk processes:

- Sustainability risks were included more accurately in the Risk Taxonomy
- Sustainability risks were added to the Risk Charter
- ESG considerations were added to the Investment Risk Framework and Real Estate Risk Framework. These are now also taken into account during the investment process
- Sustainability-related risks were integrated into the Risk Charter, Actuarial Function Charter, Remuneration Policy and Risk Taxonomy so as to comply with Solvency II regulation which requires the inclusion of sustainability risks in various aspects of risk management. Additional policies will be further reviewed in 2022 to include sustainability risks
- Sustainability elements have been embedded in the Risk and Control Self-Assessment (RCSA) for the Internal Control Report to be finalised in 2022.

- The identification, assessment, monitoring and management of these risks is now part of our Risk identification and Control Assessment Process (RiCap) and several ESG reflections have been included in the (product) approval process
- A review of sustainability risks aspects is regularly organised to monitor both regulatory evolutions and the development of good risk practices
- In line with Belfius Group’s Transition Acceleration Policy (TAP), these screening principles are gradually being embedded in the underwriting guidelines over the course of 2021 – 2022.

### Product and service development

By essence, an insurance company has an essential social role. It is our mission to protect and insure our clients against the financial risks related to serious life hazards (e.g. domestic or mobility accident, natural catastrophes, illness, hospitalisation, unemployment, disability or death). Since life is unpredictable, we seek to help our clients prevent those risks, protect them and their loved ones and facilitate their access to insurance solutions. To this end, we embed environmental, social and governance factors into our products and services.

In terms of insurance products, Belfius has adapted its processes, leading to the development of products to incorporate ESG criteria and facilitate the development of sustainable insurance solutions. Our aim is that each of our products and services should fully integrate our ambition and strategy.

For our non-life insurance products, we seize every opportunity to encourage our clients in their transition towards a net zero economy and society. We offer a wide range of products and services that answer to the needs of a large number of people and have a positive effect on the environment.

With regards to Property insurance for instance, we have widened our coverage to insure all initiatives that have a positive impact on reducing the Green House Gas (GHG) emissions of buildings (heat pumps, solar panels, batteries, etc.). But we go even further as, conscious of the need to protect those who do not own the car that they drive, we have extended our property coverage to customers looking for shared mobility solutions. It is essential that we support shared and circular economy initiatives as they will help ensure the maintenance of economic growth, while minimising GHG proliferation.

In terms of Mobility Insurance, we have adapted our pricing in relation to CO<sub>2</sub> emissions and kilometres driven, encouraging the transition to low carbon mobility. Furthermore, through our partnership with Cyclis, we are developing expertise in biking insurance.

As for our Life Insurance products, we adapted our Kite Invest products (Branch 23, EUR 2,7 Bn outstanding) to be fully compliant with the Belfius Transition Acceleration Policy.

Our aim to become a more sustainable organisation does not stop at offering insurance solutions. The underlying risk covered by insurance solutions should be universally understood, especially by our clients. That is why we invest in prevention and clear communication. In terms of prevention for example, in May 2021 we released information on costs related to hospitalisation due to Covid 19. 68% of respondents in a survey related to the issue were surprised with the results indicating these extra costs. With regards to clear communication, we have also adapted our terms and conditions, simplifying the way we explain what is covered and what is not. In 2022, we will invest in the education of our sales forces through various trainings to increase their understanding so as to better advise our clients.

### Claims management

We also believe that our efforts should carry on during the whole lifecycle of our product offerings, which means even after the completion of the cycle. It is our engagement to serve our clients fairly, quickly and transparently. We developed MyBo in 2018 to facilitate the claim management process which has since then proven its efficiency.

The floods that occurred in July 2021 in Belgium showed the resilience and flexibility of our claims management processes. Not only was the number of impacted people high, but the extent of the damage was also unprecedented. We responded to this exceptional situation with specific meaningful and inspiring measures for our customers and partners. We defined fast track processes for expertise, rehousing, cash advances, payments and psychological counselling for those who were most in need. We succeeded in settling 55% of claims after three months and 77% after 6 months.

Even when we deploy many solutions however, complaints can always arise and we handle these in line with the expectations of the related Service Level Agreement. Those complaints are essential to improve our processes and allow our offerings to become even more meaningful for our clients in the future.

It should be noted that we take into account the whole value chain when it comes to claims management. Along with EcoVadis, we have carried out screenings of some of our main suppliers with regards to sustainability since 2021. Based on these results, we will be taking various steps to improve the sustainability of our supply chain, together with our main partners.

### Investment management

As an insurer with deep roots in Belgian society, a large part of Belfius Insurance's resources are invested in Belgian assets. Indeed, Belfius Insurance's contribution to the Belgian economy cannot be underestimated.

At the end of 2021, more than EUR 3.4 billion were invested in bonds issued by the Belgian State and Regions. Thanks to this investment, Belfius Insurance thus provides the State, Regions and, consequently, Belgian society, with significant resources that make it possible to intensify societal commitments.

In addition, EUR 8.6 billion (situation on 31 December 2021) is invested in other Belgian assets (corporate bonds, real estate, mortgages, loans, shares of Belgian companies, start-ups etc.), which contributes to relaunching or supporting different sectors of activity, including those most affected by the Covid crisis and those affected by the serious floods that took place in mid-July 2021 in Belgium.

We are also investing in the start-ups of the future through Birdhouse and W.I.N.G.S, two business incubators.

As per 31/12/21, we have a total amount of EUR 17.6 billion that is invested in the real economy, mainly in Belgium. Our engagement report gives more details on this.

It should also be noted that, when investing in the real economy, we limit our impact on the environment while maximising our impact on society and its resilience. We actively follow the Portfolio 21 principles and since March 2021 have incorporated our Transition Acceleration Policy into our strategy. This policy is based on a series of principles limiting Belfius Insurance exposure in sensitive sectors with negative impact on the environment and society. Our TAP will be fully applied by December 2022.

**Principle 2: We will work together with our clients and business partners to raise awareness of environmental, social and governance issues, manage risk and develop solutions.**

### Our clients

Belfius is aware of the increasing environmental, social and economic challenges that our society is facing. To this end, we integrate ESG considerations into our decision-making processes to prevent and manage sustainability risks that might impact our strategy. Our group also takes these considerations into account when engaging with our different stakeholders to understand their expectations, but also to ensure the path towards a sustainable future.

In 2021 we performed a materiality assessment at Belfius Group Level to gain insights into the ESG-related topics that are relevant for our company. For more information on this, please refer to the Belfius Sustainability Report, section 4.2.

Customer experience and satisfaction was noted as being one of the main topics which has been a priority for our stakeholders since 2017. Indeed, our customers are central to our company's strategy and business model, mainly focused on retail clients. We measure customer satisfaction annually and we have set our target to 95% of satisfied clients. Our three brands (Belfius, DVV and Corona), whose value propositions are complementary, ensure an insurance experience in line with our clients' profiles. We are committed to fulfilling our customers' needs and ensuring the transparency of our products. We have a dedicated complaints process and we firmly believe that it is not only our duty to solve our customers' problems, but that it is also a business opportunity to adapt our processes.

As mentioned in principle 1, we offer a range of sustainable solutions and services that will help our customers in their transition to a low carbon economy and society, improving their resilience to climate hazards and other life hazards. We continuously inform them on ESG-related risks and, to support them with their daily operations, regularly develop a series of sustainable solutions to help them prepare for the potential negative effects of climate change (cf. Section 5.3.). Increasing our customers' awareness is a key priority for Belfius and to do so we provide additional information on our investment products (Life Invest products) to increase our clients' knowledge of ESG risks. With regards to our property products and mortgages, we regularly inform clients on the different climate associated risks they may face (flooding and drought for instance) and how to help mitigate these.

### Our suppliers

Our business partners also play an important role in our transition to a low-carbon economy. Belfius is aware of the need to manage its supply chain in a sustainable manner and to ensure that we maintain a constant dialogue with our suppliers so that they may take appropriate mitigating actions. This is crucial in terms of continuity, reputation and cost, as we have the ambition to make affordable insurance solutions available to all of our clients. Within this context, we have selected EcoVadis as our partner to screen our existing and new suppliers and advocate for these changes. We believe it is not only important for Belfius Insurance to understand our suppliers' exposures related to ESG risks, but it is also considered by our suppliers as an opportunity to understand and improve their own processes. Modifications have been made accordingly, including to our tender process, to screen new suppliers so as to embark on the sustainability journey together from the very beginning.

### Insurers, reinsurers and intermediaries

In order to maintain the reputation of the Insurance industry, we work together with other organisations to increase our expertise in the sector. To this effect, Belfius Insurance played a central role together with AXA, AG Insurance and Ethias in the development of the ESG Action Plan aimed at helping the entire sector to endorse more sustainable behaviours. The Action Plan has been validated and we continue working with our peers to strengthen sustainability in the sector.

Furthermore, Belfius Insurance has always seen reinsurance as an indispensable risk mitigator. Reinsurers help us to measure and assess, amongst others, risks associated with natural catastrophes. Following the July 2021 flooding in Belgium, it appeared how crucial and efficient our reinsurance plan was.

## Principle 3: We will work together with governments, regulators and other key stakeholders to promote widespread action across society on environmental, social and governance issues.

### Governments, regulators and other policymakers

The EU Commission has developed an ambitious action plan that makes the European Union the first in the world to answer to the commitments made during the Paris Agreement in 2015. The first regulations that have been issued in that regard are the SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) and the EU Taxonomy. Other existing regulations have been amended such as the IDD (Insurance Distribution Directive), Solvency II and the NFRD (Non-Financial Reporting Directive), which will be replaced by the CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) in the future. This is mainly aimed at redirecting financial flows where they can have a positive impact, enhancing our risk management and increasing transparency in the financial sector, allowing for better investment decisions.

To this effect, Belfius developed a dedicated project to adequately respond to the different regulatory requirements it is subject to. A dedicated team operates the legal watch. Regular dialogue with different stakeholders such as Assuralia, Insurance Europe, EIOPA (European Insurance & Occupational Pensions Authority) and FSMA (Financial Services & Markets Authority) aims to facilitate the implementation of these regulations. The National Bank of Belgium has also carried out an inspection of the management of our Climate Risk roadmap.



## Philanthropic Organisations

Belfius has a strong tradition of supporting social projects - social commitment is in our DNA and at the heart of our strategy. Every year, Belfius staff actively support various charities and other initiatives. In line with our strategy, we work to create a favourable social atmosphere through meaningful and long-term partnerships with organisations in Belgium that work for those who have been given fewer opportunities in life. We implement projects and initiatives to support children, young people and the disadvantaged, and promote access to culture for all.

- Red Nose Day: One out of every five Flemish youths suffer from mental health problems, often with serious consequences - yet tens of thousands of young people do not find the care they need, or have not yet received it. In collaboration with VTM, Qmusic and Het Laatste Nieuws, Belfius has supported Red Nose Day, which focusses on remedying this situation, from its inception (see also section 9.1.1.)
- Viva for Life: Belgium has one of the highest rates of child poverty in Europe. This social issue concerns around 80,000 children in our country. Combatting child poverty must therefore be a strategic priority because we, as Belfius, believe children are the future. That is why Belfius has been supporting Viva for Life, the biggest end-of-year charity initiative in French-speaking Belgium that is committed to the fight against child poverty. It is run by the Belgian radio and television station RTBF, in partnership with charity Cap 48 and Belfius, who has been its main sponsor since 2016.

## Principle 4: We will demonstrate accountability and transparency in regularly disclosing publicly our progress in implementing the Principles.

Once a year we publish an extended Sustainability Report in which we provide further information on our annual accomplishments. All our reports and continuous progress are also available on the Belfius website. Our yearly engagement report with regards to our investment portfolio is also published.

In 2021, we developed an ESG Dashboard in which a series of our Key Performance Indicators (KPIs) in line with our strategy will be disclosed.

Additionally, Belfius collaborates with other external stakeholders, such as non-governmental associations or environmental, social & governance (ESG) rating agencies, with the ambition to enhance our existing policies and increase transparency within the insurance sector.

# UNEP FI Principles for Responsible Banking reporting

Enkel beschikbaar in het Engels – verwijzingen naar de Engelstalige versie van het jaarverslag

Belfius Bank signed the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) Principles for Responsible Banking (PRB) in April 2020. The first UNEPFI PRB report, published in december 2021 provides Belfius' stakeholders an understanding on Belfius' progress and commitment towards the Principles in line with the UN Sustainable Development Goals (SDGs) and the Paris Climate Agreement. This first report is published in full below, except for the references which have been updated with new 2021 reporting material.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
--	---------------------------------------	---

## PRINCIPLE 1: ALIGNMENT

We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

### 1.1. DESCRIBE

(high-level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities, and where relevant the technologies financed across the main geographies in which your bank has operations or provides products and services.

Belfius Bank is licensed as a credit institution in accordance with the Belgian Banking Law.

As a Belgian bank-insurer, Belfius serves all segments of the Belgian economy, including individuals, small and medium enterprises (SMEs), corporates, and public and social sectors. As of 31 December 2020, Belfius was positioned as the second largest retail bank-insurer in Belgium with 3.7 million customers; the third largest bank for SMEs with approximately 0.3 million professional customers; the largest bank in the public sector with almost 100% penetration; and the third largest bank for corporates, serving approximately 50% of the companies in the Belgian market with a turnover equal to or above EUR 10 million. Belfius serves approximately 30% of the Belgian population. Belfius' integrated business model is based on creating and leveraging synergies across these client segments, as well as its products and businesses.

Believing in its role in the sustainable development of Belgium, Belfius strongly invests in all segments of the society:

- The public and social sector such as local and federal authorities, inter-municipal companies, hospitals, care homes, social housings and education centres are offered wide and integrated range of products and services, including but not limited to credit lending, treasury management and financial markets products.
- Belfius equally provides financing to business and corporate banking clients ranging from the self-employed, liberal professions and small enterprises to the medium-sized and large corporates. Belfius seeks to support them throughout their entire lifecycle with a comprehensive package of products and services for both business and private needs (credits, transaction banking, financial market products, pension insurance, digital accessibility etc.).
- Moreover, Belfius finances individuals including private and wealth management clients. As a bank-insurer, Belfius helps customers protect and develop their assets through cross-selling along the whole product range such as payments, savings, mortgages and consumer finance, non-life and life insurances, investments and insurance-investments.

Annual report 2021  
Profile of Belfius, p 5  
A fair taxpayer p. 63  
Segment report  
p128 - 130

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
1.1. CONTINUED	<p>With an essentially Belgian balance sheet for its commercial activities, Belfius is committed to maximal customer satisfaction and added social value by offering products and services with added value through a modern omni-channel distribution model, which includes branches, bankers, Belfius Connect, and digital channels. Belfius is a proud leader in mobile banking in Belgium.</p> <p>Belfius Bank that signed the United Nations Environmental Programme Finance Initiative (UNEP FI) Principles for Responsible Banking (PRB) is the parent company of the Belfius Group. Its major commercial subsidiaries focus on the Belgian market : Belfius Insurance (BI, insurer), Belfius Investment Partners (BIP, asset manager), Belfius Lease &amp; Lease Services (leasing), Belfius Autolease (car leasing), Belfius Commercial Finance (factoring), Crefius (servicing and managing mortgage loans).</p> <p>For some very specific activities, entities are maintained in Luxembourg and Ireland:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belfius Financing Company SA issues certain securities to external investors. For technical and operational reasons, it has been decided that these issuances take place in Luxembourg. Belfius Insurance Finance manages a portfolio of shares and bonds there in full transparency vis-à-vis the Belgian tax authorities after receiving a positive ruling in Belgium.</li> <li>• Ireland-based Belfius Ireland controls a historical long-term bond portfolio, however this portfolio is currently being wound down. Belfius' Irish presence does not constitute a case of tax optimisation as there is no shift of taxable base from Belgium to Ireland.</li> </ul>	
<p><b>1.2. DESCRIBE</b></p> <p>how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with and contribute to society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and relevant national and regional frameworks.</p>	<p>The 17 Sustainable Development Goals (SDGs or Global Goals) adopted by all United Nations Member States in 2015 is a universal call to action for sustainable development to end poverty, protect the planet and ensure peace and prosperity. The SDGs serve as guiding principles for Belfius' corporate sustainability strategy. Considering its business context and core activities, Belfius prioritised five SDGs (SDG 7-Affordable and Clean Energy, SDG 8-Decent Work and Economic Growth, SDG 9-Industry, Innovation &amp; Infrastructure, SDG 11-Sustainable Cities and Communities, SDG12-Responsible Consumption &amp; Production), where we believe we can and aim to create the greatest positive impact.</p> <p>Always aligning its business strategy with its values, Belfius strives to contribute to the SDGs through its product and service offering when possible. Belfius has historically been a bank that is active in public and social sector in Belgium, financing core infrastructure investments in the country for an inclusive and prosperous society. While many of the banking and insurance activities of Belfius contribute to the SDGs, Belfius' Funds of the Future, first launched in 2019, is a particular example where Belfius invests in different social and environmental themes that contribute to at least one of the Global Goals.</p> <p>Acknowledging the urgency of climate crisis, Belfius actively participates in local and international initiatives to better align its business with the objectives of the Paris Climate Agreement. At Belgian level, Belfius participated in the launch of the Belgian Alliance for Climate Action (BACA) in 2020, a joint initiative of the Belgian sustainable development network (The Shift) and WWF Belgium. The alliance brings together companies and organisations with a strong intention to pave the way to a low carbon economy by increasing their climate ambitions in line with the Paris Climate Agreement. To that end, Belfius has committed to set 'science-based targets' as part of its decarbonisation strategy. Belfius already achieved carbon neutrality for its own operations by investing in projects to offset its carbon emissions, and is planning on accounting and decreasing its climate impact of its financed emissions in the future.</p>	Annual Report 2020 p.22-23

**PRINCIPLE 2: IMPACT AND TARGET SETTING**

We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

**2.1. IMPACT ANALYSIS**

Show that your bank has identified the areas in which it has its most significant (potential) positive and negative impact through an impact analysis that fulfills the following elements:

- a) Scope: The bank's core business areas, products/services across the
- b) main geographies that the bank operates in have been as described under 1.1. have been considered in the scope of the analysis.
- c) Scale of Exposure: In identifying its areas of most significant impact the bank has considered where its core business/its major activities lie in terms of industries, technologies and geographies.
- d) Context & Relevance: Your bank has taken into account the most relevant challenges and priorities related to sustainable development in the countries/ regions in which it operates.
- e) Scale and intensity/salience of impact: In identifying its areas of most significant impact, the bank has considered the scale and intensity/salience of the (potential) social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. (your bank should have engaged with relevant stakeholders to help inform your analysis under elements c) and d))

Show that building on this analysis, the bank has

- Identified and disclosed its areas of most significant (potential) positive and negative impact
- Identified strategic business opportunities in relation to the increase of positive impacts/reduction of negative impacts

Serving approximately one third of the population, Belfius is a major player in the Belgian financial sector and is continuously monitoring the social, economic and environmental impacts resulting from its activities. In order to assess and understand its positive and negative impacts, Belfius utilised the second iteration of the Portfolio Impact Analysis Tool for Banks that is jointly developed by signatories of the PRB and UNEP FI Member Banks.

Through its impact analysis, based on the loan portfolio as of 30 June 2021, Belfius worked towards identifying its impacts related to its consumer, investment, business and corporate and public banking activities in Belgium. The main sectors and industries financed by Belfius were public administration, construction and real estate, activities of holding companies and retail.

Considering Belgium's country needs (as pre-defined in UNEP FI Impact Analysis tool) and Belfius' portfolio exposure, the analysis conducted through the Portfolio Impact Analysis Tool generated the following results:

- The potential positive impacts areas associated with Belfius' portfolios include : access to decent housing, public debt management, quality and availability of water, waste management, the efficient use of resources (water, energy, raw materials etc.) and climate change.
- The potential negative impacts areas associate with Belfius' portfolios include : public debt management, quality and availability of water, waste management, the efficient use of resources (water, energy, raw materials etc.) and climate change.

This first UN PRB report of Belfius Bank presents an overview of activities carried out by Belfius in implementing the Principles in 2021 to fully align itself with the Principles within 4 years timeframe. In the following years, Belfius will conduct an assessment of its performance with regard to potential positive and negative impacts enlisted above to finalise its portfolio impact analysis.

Additionally, Belfius will focus on helping its clients to facilitate the transition to more sustainable opportunities in the sectors with higher exposure to social and environmental impacts.

**PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING IMPACT ANALYSIS.**

Belfius Bank started to conduct its impact analysis exercise using the Portfolio Impact Analysis Tool and identified its potential positive and negative impacts that are associated with its consumer, investments, business and corporate and public banking portfolios considering its sectoral and client exposure as well as Belgium's country needs. The next step in this process will be to finalise the impact analysis based on Belfius' performance assessment with regard to the potential positive and negative impacts identified in this first step.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
<p><b>2.2. TARGET SETTING</b></p> <p>Show that the bank has set and published a minimum of two Specific, Measurable (can be qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART) targets, which address at least two of the identified "areas of most significant impact", resulting from the bank's activities and provision of products and services.</p> <p>Show that these targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks. The bank should have identified a baseline (assessed against a particular year) and have set targets against this baseline.</p> <p>Show that the bank has analysed and acknowledged significant (potential) negative impacts of the set targets on other dimensions of the SDG/climate change/society's goals and that it has set out relevant actions to mitigate those as far as feasible to maximize the net positive impact of the set targets.</p>	<p>Belfius has been communicating on its sustainability efforts for some years now and listed overall ESG ambitions in its 2019 Sustainability Report.</p> <p>In the meantime, Belfius has increasingly been channeling its sustainability DNA into its strategic vision and is now working on the elaboration of a new ESG core dashboard. Following the completion of the portfolio impact analysis exercise as part of Belfius' engagement with UN PRB, Belfius Bank will further review its targets.</p> <p>As a group, Belfius already firmly committed to the following ambitions until now:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Achieve a 44% representation of women at senior management level by 2025.</li> <li>• Maintain CO<sub>2</sub>-neutrality for Belfius' own operations (i.e. excluding financed emissions).</li> </ul>	<p>Annual Report 2021 p. 41</p>

**PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING TARGET SETTING.**

Belfius Bank is gradually putting in place time-bound targets around climate and diversity. Belfius Bank is currently in the process of finalising its first impact analysis that will allow Belfius Bank to set targets in the following years to address positive and negative impacts associated with its portfolio.

**2.3. PLANS FOR TARGET IMPLEMENTATION AND MONITORING**

Show that your bank has defined actions and milestones to meet the set targets.

Show that your bank has put in place the means to measure and monitor progress against the set targets. Definitions of key performance indicators, any changes in these definitions, and any rebasing of baselines should be transparent.

Belfius' actions towards achieving its overall ESG targets have been communicated in its 2020 Annual Report and will again be reported on in the 2021 Annual Report. Following the completion of the portfolio impact analysis exercise as part of Belfius' engagement with UN PRB, Belfius Bank will review its targets and develop additional action plans as needed.

**PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING TARGET SETTING.**

Belfius Bank is gradually putting in place time-bound targets around climate and diversity. Belfius Bank is currently in the process of finalising its first impact analysis that will allow it to set targets in the following years to address positive and negative impacts associated with its portfolio and report on actions undertaken to reach these targets.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
--	---------------------------------------	---

**2.4. PROGRESS ON IMPLEMENTING TARGETS**

For each target separately:

Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.

Or explain why actions could not be implemented / needed to be changed and how your bank is adapting its plan to meet its set target.

Report on your bank's progress over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in. (where feasible and appropriate, banks should include quantitative disclosures)

Belfius' progress towards achieving its overall ESG targets have been communicated in its 2020 Annual Report and will again be communicated in the 2021 Annual Report. Following the completion of the portfolio impact analysis exercise as part of Belfius' engagement with UN PRB, Belfius Bank will review its targets and report on the progress and actions undertaken to meet the set targets.

**PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING TARGET SETTING.**

Belfius Bank is gradually putting in place time-bound targets around climate and diversity. Belfius Bank is currently in the process of finalising its first impact analysis that will allow it to set targets in the following years to address positive and negative impacts associated with its portfolio and monitor progress towards these targets.



**PRINCIPLE 3: CLIENTS AND CUSTOMERS**

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

**3.1. PROVIDE**

an overview of the policies and practices your bank has in place and/or is planning to put in place to promote responsible relationships with its customers. This should include high-level information on any programmes and actions implemented (and/or planned), their scale and, where possible, the results thereof.

Customers are at the heart of Belfius' business strategy. Establishing a lasting relationship with customers and engaging with them in a responsible and transparent way is a key factor in building long-term relationships.

Belfius **Customer Acceptance Policy** and **Transition Acceleration Policy** are the cornerstones of Belfius' responsible engagements with its clients. Belfius aims to ensure that sustainable and responsible business practices are adopted and implemented by all business lines and customers.

In addition to its internal policies Belfius adheres to the code of conduct of Febelfin, the Belgian financial sector federation, to remain true to the values of the sector in its daily interactions with customers. Belfius also follows the code of conduct of BeCommerce, the federation of Belgian companies active in e-commerce to enable consumers to make online purchases reliably and securely.

In line with its values as a responsible bank-insurer, Belfius expects that its principles of responsibility, honesty and professionalism are adopted and embraced by all of its employees. To that end, **Belfius Code of Conduct, Anti-Discrimination Policy and Whistleblowing Policy** serve as guiding principles for its employees while engaging with Belfius customers. Each year Belfius employees receive compulsory trainings on ethical and compliance-related issues. The training courses are refreshed every two to three years, with ad hoc training cycles also organised for certain profiles. Each employee has his or her own dashboard in which all planned and completed training courses are displayed and monitored by HR and Compliance.

The above-mentioned policies are available on [Policies & Charter website](#), which provides an overview of all relevant Belfius policies in the field of sustainability.

Annual report 2021 p. 61 - 63

**3.2. DESCRIBE**

how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities. This should include information on actions planned / implemented, products and services developed, and, where possible, the impacts achieved.

**Belfius' engagement activities**

As a key bank-insurer in Belgium, Belfius believes that it has a crucial role within the society to facilitate and promote transition of the Belgian economy to sustainable economic activities in line with the vision of a European Green Deal. To achieve this objective Belfius developed its Transition Acceleration Policy that aims to both exclude certain activities that are considered unsustainable (e.g. tobacco production and gambling) and to support clients' transition to a low carbon and just economy, while respecting United Nations Global Compact principles. The scope of the policy covers all processes of Belfius Group such as client onboarding, loan and leasing origination, and investment offer amongst others. Belfius' ambition is to have all client relations, products and portfolios come in line with this policy by 31 December 2022, provided this is legally and contractually allowed.

It is Belfius' ambition to further develop the Transition Acceleration Policy's reach over time, timely addressing emerging societal or market evolutions as well as covering voluntary commitments (e.g. Science Based Targets Initiative-SBTi, UNEP FI) and upcoming legislations (the EU taxonomy, corporate due diligence and vigilance).

The majority of funds distributed by Belfius are produced and managed by either its subsidiary Belfius Investment Partners (IP) or its strategic partner Candriam. Fund managers in both organisations maintain an active and constructive dialogue with the companies in which their respective funds invest. By making their views, concerns and ideas known to the management of these companies, asset managers seek to influence decisions made by top management towards more sustainable business practices. In line with this approach Belfius Investment Partners, a signatory to the United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI) constantly monitors its investment portfolios and integrates ESG criteria when selecting underlying instruments (funds, trackers). For more detailed information on Belfius IP's engagement approach please see [Belfius IP Engagement Policy](#).

Annual Report 2021 p 47 - 60 p 62 - 63

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
--	---------------------------------------	---

3.2. CONTINUED

**Belfius' product and service offering**

In line with its sustainability vision, Belfius constantly develops and offers financial solutions that enable its clients and customers to adopt more sustainable activities and business models.

Major new strategic initiatives launched by Belfius Bank over the course of 2021, guided by its desire to contribute to a more sustainable Belgian economy and society are as follows:

- Re=Bel, a brand new investment application that is accessible to all, allows investing that contribute to an ESG cause
- Beats, an innovative payment and telecom offer for retail customers with a societal angle that enables the customers to select the causes (health, planet or people) they want Belfius to support for them
- Banx, platform imagined by Proximus, powered by Belfius allowing users to more consciously manage their banking activities and understand which of their purchases are good for the planet and which are not through a personal CO<sub>2</sub> footprint dashboard

Furthermore, Belfius Bank actively participates in sustainable lending programs offered by European institutions such as the European Investment Bank (EIB) or European Investment Fund (EIF) to contribute to sustainable economic activities of its clients and customers. Major programs to which Belfius participated are as follows:

- In collaboration with EIB as part of the European Private Finance for Energy Efficiency program, Belfius Bank launched Belfius Energy Efficiency Package (BEEP), which is a unique financing package for companies, public authorities, educational institutions and social profit organisations who wish to invest in reducing their energy consumption, switching to alternative energy sources or producing their own energy.
- Belfius Bank was also awarded a grant from European Local Energy Assistance (ELENA) initiative to actively assist its public and social profit customers in the development of energy efficiency and building-linked renewable energy programmes.
- Belfius Bank is in a preferential credit partnership with the EIB on projects/investments related to smart cities, climate action and circular economy.

Belfius also offers its retail customers green products and services such as its Green Renovation Loan for financing construction and renovation projects that contribute to energy-savings in the Belgian households, Eco (Plus) Car loan, bicycle loan as well as reductions in Belfius Car premiums for customers who limit their ecological footprint.

Understanding the positive impact that can be achieved through capital markets in May 2021 Belfius issued its inaugural green bond in line with the ICMA Green Bond Principles (2018), with an issuance of EUR 500 million. The proceeds of the issuance will be utilised towards financing/ refinancing green projects/investments that contribute to renewable energy, energy efficiency, clean transportation, green real estate or waste and water management. Building on its expertise and experience Belfius also supports green and sustainability bond issuances of its clients, helping them to strengthen their sustainability policies.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
--	---------------------------------------	---

**PRINCIPLE 4: STAKEHOLDERS**

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

**4.1. DESCRIBE**

which stakeholders (or groups/types of stakeholders) your bank has consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing these Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders and what issues were addressed/ results achieved.

Belfius regularly consults and engages with its stakeholders, more specifically customers, employees and unions, civil society, shareholder, sectoral organisations, prudential supervisors as well as rating agencies and sustainability analysts. The aforementioned stakeholders were identified considering relevant stakeholders that are impacted by Belfius' activities as well as their impact on Belfius. These interactions with stakeholders take place on regular basis through different channels depending on the nature of Belfius' relationship with them. The dialogue with stakeholders allows Belfius to understand their expectations regarding Belfius' environmental and social impact as well as inform them about Belfius' sustainability strategy and objectives.

Annual Report 2021  
p. 41 - 46

Belfius first conducted a materiality analysis in 2017 to determine which topics should be considered as "material" for Belfius with regard to sustainability. The results of this exercise were presented in a materiality matrix, which highlighted the list of material topics. These topics, along with those having a strategic impact on Belfius, were incorporated to a maximum extent in the definition of ESG risk management, the development of sustainability policies and the formulation of Belfius' overall strategy.

Belfius is currently (Q4 2021) engaging with stakeholders (a selection of customers, suppliers & partners, NGO, academics, trade unions and employees) through a questionnaire with a double objective : to confirm that Belfius' group-wide strategy and sustainability commitments are tackling issues that stakeholders consider relevant towards a sustainable Belgian society, as well as to identify any additional topics that are material to Belfius' stakeholders and might not be included in Belfius' strategy yet. The results of this assessment will be published in the 2021 Sustainability Report and will serve as a basis for further inspiration to refine Belfius' ESG strategy and structure its actions to address the changing world around Belfius.

In the purpose of implementing the Principles and improving Belfius' impact on society and environment, Belfius actively engages with several sustainability initiatives and sectoral organisations both at local and international level. Acknowledging the United Nations' role, on top of being a signatory to the UN PRB initiative, Belfius is also a signatory to the United Nations Global Compact, UN Principles for Sustainable Insurance (Belfius Insurance) and the PRI (Belfius Investment Partners). Participation in these initiatives allow Belfius to be part of a collective action and share experiences around sustainable finance.

With regard to sectoral organisations, while Belfius Bank actively participates in and contributes to workgroup activities organised around sustainability by Febelfin, Belfius Insurance engages in workgroups at Assuralia, the sectoral federation of insurance companies operating in the Belgian market.

In 2020 as part of its commitment to climate action and to better align with the objectives of the Paris Climate Agreement, Belfius participated in the launch of the BACA. This participation underscores Belfius' ambition to better fulfil expectations of the Principles. Accordingly, Belfius is also member of Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), a global partnership of financial institutions for greenhouse gas accounting and disclosure in the sector that will allow Belfius to identify its impacts and set credible targets.

At the local level Belfius is a member of the sustainability community The Shift as well as Belgian Institute for Sustainable IT (ISIT-BE), a think and do tank bringing together Belgian companies, organizations and individuals to help them succeed in their digital transition while reducing the environmental and social footprint of their IT services and usages. Further confirming Belfius' commitment to the SDG 5 on gender equality Belfius is also a signatory to the Women in Finance Diversity Charter for a more balanced and fair financial service industry.

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
--	---------------------------------------	---

**PRINCIPLE 5: GOVERNANCE & CULTURE**

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

**5.1. DESCRIBE**

the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support effective implementation of the Principles.

The Board of Directors of Belfius Bank defines and supervises the strategy and objectives of the Bank, as well as the risk management, including the level of risk appetite, at the proposal or recommendation of the Management Board. This also includes the ESG strategy and risks. Also, as Belfius Bank is head of the Belfius Financial Conglomerate, Belfius Bank's Board of Directors is responsible for the general policy, risk appetite and strategy (including ESG) of the Belfius Group and the compliance of the subsidiaries herewith.

The Risk Committee at Board of Directors level has advisory powers and responsibilities with regard to the Board of Directors on setting current and future risk appetite and strategy, including on ESG and climate risk, as well as monitoring its implementation.

The Management Board is responsible for the effective management of the Bank, directing and coordinating the activities of the various business lines and support departments within the framework of the objectives, strategy, risk and general policy set by the Board of Directors.

Belfius' Group Committee manages and oversees group strategic matters including the sustainability strategy and its implementation for the banking and insurance group. It is responsible for the implementation of the mandatory regulations and voluntary commitments on ESG, such as the Principles for Responsible Banking or Principles for Sustainable Insurance.

In 2021 Belfius Group Committee comprised of five members of the Management Board of Belfius Bank, the chairman and CFO of the Management Board of Belfius Insurance and three associated members of the Management Board of Belfius Bank, who join the Committee in an advisory capacity.

At executive level, both Belfius Bank CEO and Belfius Insurance CEO sponsor the ESG strategy. An ESG program and steering was set-up to monitor the implementation of the ESG strategy as well as the mandatory and voluntary commitments. Twelve ESG workstreams were formed, responsibilities for the streams were assigned to the members of the Management Board, and each workstream has a tracker on senior management level. A monthly steering ('strategic domain committee' ESG), bringing together the various trackers and covering the whole Belfius organisation, closely follows up on progress of each of these streams.

At Belfius Bank, the Head of Sustainability is accountable to the CEO. She heads the ESG Coordination Team and is in charge of the overall coordination of the group-wide ESG strategy. She works in close collaboration with the Sustainability Manager of Belfius Insurance. Both parties conduct a systematic dialogue on ESG affairs with key internal and external stakeholders.

As a result of Belfius' engagement with voluntary initiatives as well as the integration of ESG matters into existing or new regulatory requirements by regulators and prudential supervisors, Belfius attributed responsibilities around sustainable finance to existing decision-making structures. Nevertheless, Belfius is in the process of assessing the benefit of a more dedicated governance approach for the upcoming year.

Annual Report 2021  
p 70 - 71  
p 204 - 207  
p 220 - 221

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
<p><b>5.2. DESCRIBE</b></p> <p>the initiatives and measures your bank has implemented or is planning to implement to foster a culture of responsible banking among its employees. This should include a high-level overview of capacity building, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others.</p>	<p>Belfius' corporate culture relies on four overarching values: customer orientation, authenticity, fairness and entrepreneurship spirit. These values ensure that customer expectations are at the centre of Belfius' business, each person's individuality and differences are respected. Belfius seeks a fair balance between the interests of all stakeholders, to create sustainable long-term value for its customers, society as a whole, the environment and Belfius' organisation.</p> <p>In line with its core values, sustainability lies at the heart of Belfius' business strategy. Belfius 2025 Strategy, shared across the internal organisation, puts forward the need to integrate sustainability in all aspects of its business. This is an aspect that is fundamental to Belfius' purpose "Belfius, meaningful and inspiring for Belgian society. Together."</p> <p>Belfius also integrates ESG-related objectives to the senior managers' variable remuneration. The ESG-related objectives cover the topics on customer satisfaction, employee engagement &amp; well-being, diversity, leadership development and Belfius Group's ESG rating performance.</p> <p>Moreover, Belfius strives to integrate and adopt all aspects of sustainability in Belfius' work environment. Hence, in 2019 Belfius became a signatory to the Women in Finance Diversity Charter, an initiative to improve gender equality in the financial sector. Adopting the principles of the Charter, Belfius actively promotes gender equality at the workplace through several activities such as webinars and awareness-raising communications via its intranet. When it comes to Belfius' operational environmental impact, Belfius' building management seeks continuously to increase efficiency in energy and water consumption, while reducing waste generation. Lastly, as a firm believer of promoting behavioural change within and ownership by the employees on ESG related topics, Belfius encourages employees with an interest in sustainability to share this passion through the "Train Your Colleagues sessions".</p>	<p>ESG and remuneration policy</p> <p>Annual Report 2021 p 38 - 40 p 61 - 63 p 102</p>
<p><b>5.3. GOVERNANCE STRUCTURE FOR IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES</b></p> <p>Show that your bank has a governance structure in place for the implementation of the PRB, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) target-setting and actions to achieve targets set</li> <li>b) remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected.</li> </ul>	<p>As stated in section 5.1. Belfius' Group Committee manages and oversees group-wide strategic matters such as the sustainability strategy, mandatory regulations and voluntary commitments on ESG, including the UN PRB.</p> <p>Sponsored by the CEO, Belfius' sustainability manager drives the implementation of UN Principles for Responsible Banking, leveraging the ESG Program and steering.</p> <p>However, Belfius is in the process of assessing the benefit of a more dedicated governance approach for the upcoming year.</p>	
<p><b>PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/ STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING GOVERNANCE STRUCTURE FOR IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES.</b></p> <p>Belfius' Group Committee oversees the implementation of the Principles. Belfius is in the process of assessing the benefit of a more dedicated governance approach for the upcoming year.</p>		

Reporting and Self-Assessment Requirements	High-level summary of bank's response	Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information
--	---------------------------------------	---

**PRINCIPLE 6: TRANSPARENCY & ACCOUNTABILITY**

We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

**6.1. PROGRESS ON IMPLEMENTING THE PRINCIPLES**

Show that your bank has progressed on implementing the six Principles over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) in addition to the setting and implementation of targets in minimum two areas (see 2.1-2.4).

Show that your bank has considered existing and emerging international/ regional good practices relevant for the implementation of the six Principles for Responsible Banking. Based on this, it has defined priorities and ambitions to align with good practice.

Show that your bank has implemented/is working on implementing changes in existing practices to reflect and be in line with existing and emerging international/ regional good practices and has made progress on its implementation of these Principles.

To better implement the Principles and the good practices, Belfius signed the UN PRB as Belfius Bank and UN Principles for Sustainable Insurance (UN PSI) as Belfius Insurance in April 2020. As a member of The Shift, Belfius also participated in the launch of the BACA. In line with the Principles, the engagement with BACA and its strategy around climate action, Belfius has adhered to PCAF in October 2021 and officially committed to set science-based targets in December 2021. These voluntary commitments will help Belfius in meeting regulatory and prudential requirements such as the EU Taxonomy, EBA Pillar III and Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Over the course of 2021 the revised Transition Acceleration Policy was rolled out. Belfius does not support companies that systematically or seriously violate one or more of the 10 UN Global Compact principles. The Transition Acceleration Policy imposes exclusions or restrictions on activities in many more sensitive economic sectors than was previously the case: tobacco, gambling, weapons, fossil energy, mining, palm oil and soy, and speculation on agricultural raw materials. Activities that are considered intrinsically unsustainable are fully excluded, in other sectors customers are encouraged to transition to a low carbon and just business model. The scope of the policy covers all processes of Belfius Group such as client onboarding, loan and leasing origination, and investment offer amongst others.

It is Belfius' ambition to further develop the Transition Acceleration Policy's reach over time.

Belfius also redacted a human rights policy in 2021, inspired by the United Nations Global Compact but also acknowledging the Universal Declaration of Human Rights and the International Labour Organization's (ILO) Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work (signed by Belgium).

Following up on its commitment to diversity, Belfius signed the Inclusive Panels Charter in 2021, which aims to raise awareness of the importance of diverse panels in terms of gender, age and background.

**PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING PROGRESS ON IMPLEMENTING THE PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING.**

Belfius has made important progress in the reporting year to implement the Principles. Belfius reviewed its Transition Acceleration Policy to better manage its ESG risks as well as guide its clients towards sustainable business practices. Belfius also joined several initiatives on sustainability and started developing financed emissions accounting as a first step towards setting its climate targets aligned with the Science Based Target Initiative (SBTi) requirements. Additionally, Belfius redacted its human rights policy.