

FORTIS

Solid partners, flexible solutions

Inspired
Community

Duurzaamheidsverslag 2004

Inspired Community

Fortis wil een betrouwbare partner zijn voor haar stakeholders: in het verwerven van wederzijds vertrouwen, het bouwen van relaties, het samen oplossen van problemen en het verbinden van de korte en lange termijn. Voor ons is het ontwikkelen van relaties binnen en buiten Fortis tot een inspirerende gemeenschap misschien wel de grootste kans die duurzaam ondernemen ons biedt.



Inhoudsopgave

Profiel en doelstellingen	4
Kerncijfers	5
Bericht van de CEO	6
Duurzaamheidsverklaring	8
1. Onze visie op duurzaam ondernemen	9
1.1 Agenda 2006	10
1.2 Transparantie en reikwijdte van dit verslag	12
1.3 Vooruitkijken	13
2. Governance en organisatie duurzaamheid	14
2.1 Corporate governance	15
2.2 De organisatie van duurzaamheid	16
3. Focus op onze klanten	18
3.1 Risicobeheer	19
3.2 Network Banking	21
3.3 Merchant Banking	23
3.4 Investment Services	24
3.5 Verzekeringsbedrijf Nederland	26
3.6 Verzekeringsbedrijf België	28
4. De medewerkers maken Fortis	29
4.1 Beschrijving van het personeelsbestand	30
4.2 Gezondheid en veiligheid	32
4.3 Opleiding en loopbaanontwikkeling van onze medewerkers	33
4.4 Fortis Venturing	33
4.5 Sociaal overleg	35
5. Duurzame aandeelhouderswaarde	36
5.1 Aandeelhouderswaarde	37
5.2 Duurzaam beleggen	37
5.3 Fortis als aandeelhouder	38
6. Actief in de maatschappij	39
6.1 Overheden en toezichthouders	40
6.2 Niet-gouvernementele organisaties	41
6.3 Lokale gemeenschappen	41
6.4 Sponsoring	43
7. Interne milieuzorg	44
7.1 Milieubeleidsverklaring in 2005	45
7.2 Bouwen op bestaande ervaring	45
8. Ontwikkelingen buiten de Benelux	48
8.1 Mensenrechten en goed zakelijk gedrag	49
8.2 Banque Belgoise	49
8.3 Export- en Projectfinanciering	50
8.4 MeesPierson Philanthropy Services	50
GRI-tabel	51
Grondslagen voor de verslaggeving	54
Assurance rapport	56

Profiel

Fortis is een internationale financiële dienstverlener in bankieren en verzekeren. Zij biedt haar particuliere, zakelijke en institutionele klanten een breed aanbod van producten en diensten via de eigen kanalen, in samenwerking met het verzekeringsintermediair of via andere distributiepartners. Door deze multi-channel distributiestrategie heeft Fortis de flexibiliteit om tegemoet te komen aan de behoefte van de klant aan bereikbaarheid en gebruikersgemak.

In de Benelux neemt Fortis in alle marktsegmenten een toonaangevende positie in. Over heel Europa biedt zij internationaal actieve ondernemingen een uitzonderlijk geïntegreerd netwerk. Vermogende particulieren en ondernemers beschikken over een geavanceerde dienstverlening op basis van een unieke reeks van competenties. Met expertise in nichemarkten zoals scheeps-, grondstoffen-, export- en projectfinanciering en fondsenadministratie heeft Fortis een regionaal of wereldwijd leiderschap ontwikkeld. Ook het bundelen van bank- en verzekeringsexpertise past Fortis met succes toe in Europese en Aziatische groeiemarkten, met marktleiderschap in Spanje, Portugal en China.

Met een marktkapitalisatie van EUR 26,5 miljard en een balanstotaal van EUR 571 miljard behoort Fortis tot de twintig grootste financiële instellingen van Europa. De sterke solvabiliteit, de brede risicospreiding en het gedreven professionalisme van de 51.000 medewerkers maken dat Fortis voor haar klanten internationale kracht combineert met lokale flexibiliteit.

Ambitie en doelstellingen

De twee kerncompetenties van Fortis – bankieren en verzekeren – stellen haar in staat verder te groeien in de uitgebreide Europese Unie als thuismarkt. Selectieve expansie wordt gezocht in Azië en Noord-Amerika. Door autonome groei, aangevuld met selectieve acquisities en strategische samenwerkingsverbanden wil Fortis tot de top van financiële instellingen in Europa behoren.

Om deze ambitie waar te maken, kiest Fortis uitdrukkelijk voor versnelde groei, met behoud van strikte kostencontrole. Voor de periode 2005-2009 streeft Fortis naar een autonome groei van de netto operationele winst voor gerealiseerde meerwaarden van gemiddeld 10% per jaar. Daarnaast wil zij haar winstbijdrage van buiten de Benelux verdubbelen tot 30% in 2009.

Fortis rapporteert vanaf het boekjaar 2005 onder de nieuwe IFRS-boekhoudregels. Deze zullen naar verwachting leiden tot een grotere volatiliteit van de resultaten. Fortis zal daarom twee van haar in 2000 gedefinieerde langetermijndoelstellingen – de groei van het netto operationeel resultaat per aandeel bedraagt ten minste 12% en het rendement op eigen vermogen is ten minste 15% – in de loop van 2005 evalueren. De derde doelstelling – streven naar een payout ratio tussen 40% en 45% van de nettowinst – heeft Fortis reeds aangepast: vanaf het boekjaar 2005 wordt gestreefd naar een stabiel en groeiend dividend, rekening houdend met de solvabiliteitspositie van Fortis, de winstgevendheid en de groeiambities.

Kerncijfers

(in EUR miljoen, tenzij anders aangegeven)

	2004	2003
Aandeelhouders ¹		
Netto operationeel resultaat	3.197	2.247
Nettowinst	3.358	2.197
Eigen vermogen	14.365	11.894
Totaal activa	570.648	523.250
Vermogen onder beheer	321.936	305.960
Dividend per aandeel (in EUR)	1,04	0,92
Klanten		
Totaal duurzaam vermogen onder beheer ¹	7.246	
<i>Duurzame beleggingsfondsen ¹</i>	436	66 ³
<i>Duurzaam vermogen onder beheer MeesPierson ²</i>	163	97
<i>Duurzaam vermogen onder beheer Fortis Investments ¹</i>	6.637	
Leningen Fortis Groenbank ²	43	60
Leningen duurzame energie ¹	241	258
Medewerkers		
Aantal medewerkers in FTE's ¹	48.258	64.454
Aantal medewerkers in FTE's ²	34.435	35.967
Aantal medewerkers in headcount ¹	50.846	
Aantal medewerkers in headcount ²	36.649	
Totale loonsom en overige kosten medewerkers ²	3.143	3.081
Verdeling full- en part-time medewerkers (als % van het totaal) ²	FT: 79,3 PT: 20,7	
Verdeling vertrek naar categorie ²		
Totaal	4.576	
<i>Vrijwillig</i>	2.039	
<i>Onvrijwillig</i>	338	
<i>Natuurlijk verloop</i>	2.198	
Totaal aantal opleidingsdagen Fortis Bank ²	84.637	
Vrouwen op verschillende niveaus (in %) ² :		
Totaal	44,4	
Topmanagement	6,4	
Middenkader	15,9	
Trainees	40,5	
Medewerkers naar leeftijd (als % van het totaal) ²		
< 30	17,5	
31 – 40	27,8	
41 – 50	33,5	
> 50	21,2	
Ziekteverzuim (in %) ²		
Fortis Bank België	3,2	3,5
Fortis Bank Nederland	4,3	5,0
Banque Générale du Luxembourg		
Fortis ASR	6,99	5,6
Fortis AG	2,92	3,05
De maatschappij		
Totale winstbelasting ¹	959.8	313.9
Aantal maatschappelijke projecten ²	409 (NL) 198 (B)	300 (NL) 160 (B)
Aantal medewerkers betrokken bij projecten ²	2.688 (NL) 466 (B)	2.335 (NL) 247 (B)
Interne milieuhuishouding		
Energieverbruik in MWh ²	213.403	
Gasverbruik in MWh ²	183.383	
Papiergebruik in tonnen	5.160	
Vliegreizen in miljoenen mijlen ⁴	12	

¹ Fortis ³ Per 30 januari 2004 voldeden 3 bestaande beleggingsfondsen aan duurzaamheidscriteria en zijn daarom aan het aanbod van duurzame fondsen toegevoegd.

² Fortis in de Benelux. ⁴ België en Nederland.

Bericht van de CEO



Geachte lezer,

Het afgelopen jaar heeft Fortis veel aandacht besteed aan duurzaam ondernemen. Niet omdat het iets nieuws is voor ons, maar omdat wij vonden dat het brede scala aan initiatieven en activiteiten dat wij binnen ons bedrijf ondernemen, moest worden ingebed in een geactualiseerde visie en een integraal beleid. De wereld verandert snel en onze stakeholders hebben hoge verwachtingen, dus moeten wij steeds op nieuwe wensen en verlangens in kunnen spelen.

Met 'Agenda 2006', zoals wij onze routekaart ten aanzien van duurzaamheid hebben genoemd, hebben wij onze ambities herijkt en onze doelen aangescherpt. Duurzaam ondernemen wordt steeds meer ingebed in de kernprocessen van onze organisatie.

Maar wij hebben meer gedaan dan plannen maken. Naast een scala aan initiatieven en activiteiten die wij binnen ons bedrijf ondernemen, spelen wij op een aantal terreinen een voortrekkersrol. Zo wordt Fortis Venturing gezien als een toonbeeld van innovatie; onze Fortis Foundations krijgen navolging in andere bedrijven en Fortis Bank anticipeerde in een vroeg stadium op de nieuwe markt van carbon banking en de handel in CO₂-emissierechten.

Wij zien duurzaamheid echter niet los van financiële prestaties. Ook in dit opzicht was 2004 voor ons een uitstekend jaar: het beste sinds ons ontstaan in 1990. De nettowinst steeg met 53% naar EUR 3.358 miljoen. Wij namen bovendien belangrijke beslissingen voor de toekomst door actualisering van onze ambitie en de bedrijfsstrategie. In januari 2005 maakten wij bekend hoe wij binnen vijf jaar willen uitgroeien tot één van de top financiële instellingen in Europa, die concurrerend is op mondiaal niveau. Duurzame groei is een integraal onderdeel van onze strategie: operationeel succes en duurzaam ondernemen gaan voor ons hand in hand.

Dit is ons eerste separate duurzaamheidsverslag. Hiermee willen wij tegemoetkomen aan de groeiende behoefte, zowel binnen als buiten ons bedrijf, aan meer informatie over onze activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen en de dilemma's waarmee wij worden geconfronteerd. Wij stellen onze stakeholders, onze klanten, medewerkers, aandeelhouders en de maatschappij in brede zin, centraal in dit verslag. Dat is voor ons een logische keuze. Alles wat wij doen is erop gericht om de relaties met onze stakeholders te optimaliseren. Wij willen een betrouwbare partner zijn en relaties opbouwen die zijn gefundeerd op wederzijds respect. Dialoog en inspiratie leiden tot de beste oplossingen en tot een positie die ons in staat stelt op lange termijn waarde te blijven toevoegen en

Bericht van de CEO

winstgevend te blijven. In dit verslag willen wij een helder beeld scheppen van de beginselen die ons inspireren, de relaties die wij ontwikkelen, de resultaten die wij boeken en de plannen die wij hebben voor de nabije toekomst.

Wij hopen dat dit duurzaamheidsverslag een bijdrage zal leveren aan de ontwikkeling van de 'inspired community' met de belanghebbenden in ons bedrijf. Wij hebben ons laten leiden door de richtlijnen van het Global Reporting Initiative. Bij de keuze van onderwerpen en de reikwijdte hebben wij gemeend een gedegen aanpak te moeten kiezen, die recht doet aan de ontwikkeling die wij doormaken bij het inbedden van duurzaamheid in Kern Prestatie Indicatoren (KPI's). Daarom richten wij ons in dit eerste verslag primair, maar niet exclusief, op onze organisatie in de Benelux, die een substantieel deel van Fortis omvat. De komende jaren zullen wij ons verder ontwikkelen en de reikwijdte van dit verslag verbreden.

Wij zijn er onophoudelijk van doordrongen dat het altijd beter kan. Dit geldt voor duurzaam ondernemen en de verslaglegging daarover. Dit verslag is een eerste stap in een proces dat zich de komende jaren zal voortzetten en tot betere resultaten zal leiden. Dit is geen solitair proces van Fortis, maar een ontwikkeling met onze stakeholders. Wij nodigen u daarvoor van harte uit en wij hopen dat wij met u in 2005 verder zullen bouwen aan de ontwikkeling van onze relatie en de duurzame groei van Fortis.



Jean-Paul Votron
Chief Executive Officer

Duurzaamheids- verklaring

Duurzaamheidsverklaring

Als onderdeel van de maatschappij waarin wij actief zijn, willen wij een wezenlijke bijdrage leveren aan de welvaart en het welzijn van onze stakeholders. Wij zijn ervan overtuigd dat een actieve benadering van duurzaam ondernemen fundamenteel is voor waar wij als onderneming voor staan.

Voor ons betekent duurzaam ondernemen dat wij op een verantwoordelijke manier zaken doen: duurzame economische groei realiseren en daarbij rekening houden met de belangen van onze stakeholders en verantwoordelijkheid nemen voor de maatschappij en het milieu. *Living our Values* is het uitgangspunt voor een leerproces waarin wij voortdurend streven naar verbeteringen en zoeken naar oplossingen die beantwoorden aan de huidige en de toekomstige behoeften van onze stakeholders. De manier waarop wij onze verschillende initiatieven verankeren in een totaaldoelstelling en strategie voor duurzaam ondernemen biedt ruimte voor verbetering. Wij hebben daarom besloten om plannen en activiteiten te ontwikkelen om onze prestaties op dit terrein in vergelijking met onze sectorgenoten te kunnen verbeteren.

Als onderdeel van dit totaalplan, dat wij 'Agenda 2006' hebben genoemd, zullen wij:

- de interne netwerken op het gebied van duurzaamheid versterken en de betrokkenheid onder onze medewerkers vergroten;
- duurzaamheid verder integreren in de kernprocessen van onze organisatie, zoals klantacceptatie, kredietbeleid, productontwikkeling en beleggingsbeleid;
- een separaat duurzaamheidsverslag publiceren, te beginnen in 2005;
- een pro-actieve benadering van en betrokkenheid bij onze stakeholders stimuleren;
- duurzaam ondernemen als criterium opnemen in ons groepsbrede inkoopbeleid.

Alleen wanneer er sprake is van een relatie die is gebaseerd op wederzijds vertrouwen kunnen wij meningen en ideeën uitwisselen met onze stakeholders en elkaar inspireren tot het leveren van de beste oplossingen. Op die manier blijven wij als organisatie in beweging en ontwikkeling en blijven wij voortbouwen aan onze duurzaamheidsdoelstellingen en -agenda. Wij zullen daarom met nieuwe activiteiten komen en blijven werken aan de verrijking van de relatie met onze medewerkers, onze klanten en overige belanghebbenden. Bij Fortis noemen wij dit een 'inspired community'.

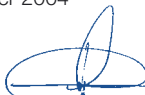
15 december 2004



Jean-Paul Votron



Herman Verwilt



Gilbert Mittler



Joop Feilzer



Jos Clijsters



Karel De Boeck



Jozef De Mey



Filip Dierckx



Jacques van Ek



Peer van Harten



1. Onze visie op duurzaam ondernemen

Onze visie op duurzaam ondernemen



De kern van ons bedrijf wordt gevormd door onze gemeenschappelijke waarden die richting geven aan alles wat wij doen.

- Solide: we zijn betrouwbaar, nu en in de toekomst
- Begripvol: we luisteren, begrijpen en reageren
- Innovatief: we streven voortdurend naar betere en onderscheidende oplossingen
- Direct: we spreken duidelijke, heldere taal en handelen daar ook naar

Deze waarden vormen vanzelfsprekend ook de basis voor onze activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen en de relaties met onze stakeholders. Wij passen deze niet alleen toe in onze dagelijkse activiteiten, maar ook in de initiatieven van de Fortis Foundations. Deze waarden zijn onlosmakelijk verbonden met datgene waar Fortis voor staat. In onze Algemene Gedragsregels zijn onze waarden nader uitgewerkt (www.fortis.com).

1.1 Agenda 2006

Het afgelopen jaar hebben wij onze activiteiten op het gebied van duurzaam ondernemen herijkt om fragmentatie te verminderen en een betere verbinding te leggen met onze strategie en de praktijk van het dagelijkse zakendoen. Onze routekaart voor duurzaamheid, Agenda 2006, is een concreet plan ter verbetering van onze prestaties op het gebied van duurzaam ondernemen. Agenda 2006 definieert onze ambities, prioriteiten en voorgenomen activiteiten. Wij willen een beter en zichtbaarder duurzaamheidsprofiel realiseren in de periode tot eind 2006. De kernpunten van ons plan zijn vastgelegd in de 'Duurzaamheidsverklaring', die wij hebben opgenomen op pagina 8.

Contact met onze stakeholders

Als financiële instelling heeft Fortis contacten met een brede groep stakeholders. De intensiteit en aard van de relaties zijn verschillend. Centraal staan onze klanten, medewerkers en aandeelhouders, als de meest directe belanghebbenden. De contacten met hen zijn een onderdeel van kernprocessen van onze organisatie die ons succes bepalen. Tevens hebben wij een brede groep maatschappelijke stakeholders met wie wij diverse relaties hebben, zoals toezichhouders, overheden, branche-organisaties, vakbonden en lokale gemeenschappen. Ook hebben wij regelmatig contact met niet-gouvernementele organisaties (NGO's).

In beginsel gaan wij in gesprek met partijen die een oprechte belangstelling hebben in onze organisatie. Daarbij vragen wij ons wel af of de onderwerpen thuishoren in het domein van onze organisatie. Als financiële speler ervaren wij dat sommige buitenstaanders ons invloed of macht toedichten die wij niet hebben. Het is van belang dat wij de grenzen van onze verantwoordelijkheid onderzoeken

Onze visie op duurzaam ondernemen



en vaststellen. Op basis hiervan stellen we prioriteiten in de contacten met stakeholders. Via de dialoog onderhouden wij en bouwen wij aan de relaties en hopen wij wederzijds begrip te kweken. Deze relaties dragen bij aan het steeds verbeteren van onze organisatie en het optimaliseren van onze dienstverlening.

Continue verbetering

Wij streven naar continue verbetering en zijn daarin ambitieus. Wij zijn er van doordrongen dat wij steeds in beweging moeten blijven om aan deze verwachting te voldoen, door aanpassingen in bestaande processen

en door nieuwe activiteiten te ontplooiën. Dat geldt evenveel voor onze dienstverlening als voor duurzaam ondernemen. Het is onze bedoeling om duurzaamheid steeds meer te verankeren in onze organisatie en mede daardoor betere resultaten te boeken.

Het verstevigen van onze relaties met onze stakeholders versterkt onze reputatie en daarmee de 'licence to operate'. Zo kunnen wij waarde blijven toevoegen voor onze belanghebbenden, nu en in de toekomst. Agenda 2006 geeft hiervoor de basis, waarop wij de komende jaren zullen doorbouwen.

Ontwikkeling Corporate Sustainability

	Tot 2004 ▶	2004 ▶	2005 ▶	2006
	Diverse activiteiten ▶	Centrale coördinatie ▶	Implementatie	
Voorbeelden van (voorgenomen) activiteiten	• Fortis Foundations • Algemene Gedragsregels • Opname in duurzaamheidsindices • Lokale initiatieven en producten, zoals beleggingsfondsen en spaarrekening • Interne milieuzorg	• Agenda 2006 met ambitie en kerndoelen • Duurzaamheidsverklaring • Duurzaamheidsorganisatie en structuur • Interne communicatie • Employee Motivation Survey • Dialoog over Defence Industry policy	• Eerste duurzaamheidsverslag • Interne duurzaamheid-site • Algemeen kredietbeleid t.a.v. duurzaamheid • Defence Industry policy • Intensivering stakeholder dialoog • Ontwikkeling inkoopbeleid • Aansluiting internationale standaarden • Uitbouwen informatie- en management systeem • Tweede duurzaamheidsverslag • Ontwikkeling sector beleid	

Onze visie op duurzaam ondernemen

1.2 Transparantie en reikwijdte van dit verslag

Transparantie is een belangrijk onderdeel van onze duurzaamheidsambitie. Dit verslag is een van de pilaren hiervan, maar deze openheid gaat uiteraard wel gepaard met vanzelfsprekende inachtneming van de vertrouwelijkheid over onze klantrelaties. De relatie tussen een financiële dienstverlener en een klant is gebaseerd op vertrouwelijkheid en wij houden ons hierbij aan de hoogste standaarden en wettelijke vereisten.

Zonder in te gaan op specifieke klantrelaties willen wij open zijn over onze activiteiten en de resultaten die wij boeken. Dit eerste verslag gaat primair over de Benelux, dat ruim 85% van het netto operationeel resultaat uitmaakt. Wij hebben deze keuze gemaakt om praktische redenen: door ons primair te richten op de Benelux doen wij ervaring op voor de volgende verslagen, waarin wij ook de overige bedrijfsonderdelen zullen betrekken.

Duurzaamheid als onderscheidende factor in het zakenleven

“Al jaren geleden begonnen wij te pionieren met duurzaam beleggen onder het motto geen waarde zonder waarden. MeesPierson ontwikkelde diensten, zoals duurzaam vermogensbeheer en wij waren met Triodos Bank en PGGM oprichters van Dutch Sustainability Research. In het begin was het bepaald niet eenvoudig om onze cliënten te overtuigen van de toegevoegde waarde van onze duurzame producten. Misschien waren we wel een beetje te vroeg. We hebben het daarna meer als een business case aangepakt. Directer en concreter met meer belangstelling als gevolg. Het valt mij steeds weer op dat het een onderwerp is dat de relatie met klanten verdiept. Je leert elkaar heel anders kennen als je praat over de toekomst langs lijnen van duurzaamheid, dilemma's waar je mee te maken krijgt en kansen die er ontstaan. Bij een groep van klanten merk ik dat onze 'share of wallet' toeneemt omdat we tot een diepere relatie komen. Duurzaamheid brengt nu toegevoegde waarde. Voor alle stakeholders langs de lijnen People en Planet en daarmee dus ook voor aandeelhouders middels Profit.”

Pim Mol, lid Management Board MeesPierson

Reikwijdte van dit verslag

	Network Banking	Merchant Banking	Investment Services	Verzekeringsbedrijf Nederland	Verzekeringsbedrijf België (en Internationaal)	Risicobeheer	Foundations
België							
Nederland							
Luxemburg							
Rest van Europa							
USA							
Afrika							
Azië							

De blauwe blokken zijn opgenomen in dit verslag, de licht blauwe blokken komen aan de orde in hoofdstuk 8.

Onze visie op duurzaam ondernemen



1.3 Vooruitkijken

Zoals gezegd is Agenda 2006 de routekaart met de activiteiten die wij tot eind 2006 zullen uitvoeren om onze duurzaamheidsprestatie te verbeteren. Naast de reeds geformuleerde activiteiten, willen wij nieuwe plannen maken en nieuwe inzichten verkrijgen, daarbij geïnspireerd door onze stakeholders, waaronder duurzaamheid ratingbureaus, en relevante internationale ontwikkelingen.

De stappen waar wij de komende jaren naar streven zijn:

- versterking van de externe en interne netwerken op het gebied van duurzaamheid;
- vergroting van de betrokkenheid onder onze medewerkers;
- verdere integratie van duurzaamheid in de kernprocessen van onze organisatie, zoals klantacceptatie, kredietbeleid, productontwikkeling en beleggingsbeleid;
- beleid formuleren voor de sectoren waarmee wij zaken doen;
- verbetering van de pro-actieve benadering van en de betrokkenheid bij onze stakeholders;
- opname van duurzaam ondernemen als criterium in ons bedrijfsbrede inkoopbeleid;
- aansluiting zoeken bij relevante internationale standaarden en overlegorganen.

Lidmaatschappen van duurzaamheidsnetwerken

CSR Europe

Samenleving & Bedrijf, Nederland

Business & Society, België

Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling, Nederland

European Financial Services Round Table

MVO Nederland



2. Governance en organisatie duurzaamheid

Governance en organisatie duurzaamheid



Voor Fortis zijn als Belgisch-Nederlandse groep, zowel de Belgische als de Nederlandse Corporate Governance Codes van toepassing. Deugdelijk ondernemingsbestuur betekent voor ons meer dan het voldoen aan een code. Als financiële dienstverlener geloven wij dat een sterke cultuur van deugdelijk ondernemingsbestuur, ethisch verantwoord gedrag en goede beslissingsprocedures fundamenteel zijn voor de manier waarop wij zaken doen.

2.1 Corporate governance

Topholdingstructuur

Fortis is een internationale financiële dienstverlener met twee moedermaatschappijen, te weten het Nederlandse Fortis N.V. en het Belgische Fortis SA/NV. Deze moedermaatschappijen zijn op 50/50 basis houder van alle aandelen van twee houdstermaatschappijen en vormen samen de zogenaamde 'Topholdingstructuur' van Fortis. Hoewel de Topholdingstructuur uit vier afzonderlijke vennootschappen bestaat, functioneert het de facto als één enkele entiteit. De Raad van Bestuur van Fortis is een zogenaamde one-tier Board die bestaat uit dertien leden, waarvan twaalf niet-uitvoerende leden en één uitvoerend lid, de CEO. Binnen de Raad van Bestuur zijn een Audit Committee, een Risk and Capital Committee en een Nominating and Remuneration Committee ingesteld.

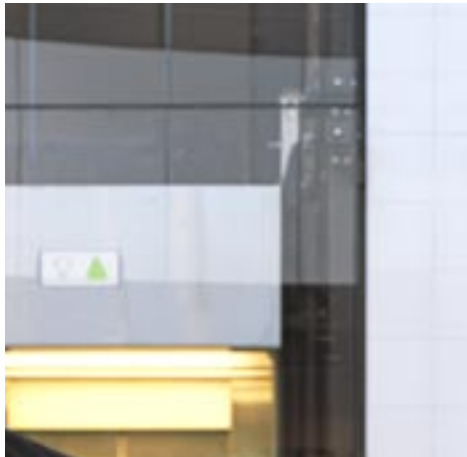
Een verbonden aandeel

Bij aankoop van een Fortis-aandeel verwerven aandeelhouders in feite een unit die twee aandelen bevat: één aandeel Fortis N.V. en één aandeel Fortis SA/NV. Het principe van verbonden aandelen is uniek: één unit vertegenwoordigt een aandeel in twee juridische entiteiten, elk met een verschillende nationaliteit. Aandeelhouders hebben stemrecht in de aandeelhoudersvergaderingen van beide moedermaatschappijen en kunnen kiezen of zij een dividend ontvangen van volledig Belgische oorsprong, of volledig Nederlandse oorsprong. De voornaamste rechten van aandeelhouders zijn het benoemen van de leden van de Raad van Bestuur, de decharge van de leden van de Raad van Bestuur, het vaststellen van de jaarrekening van de vennootschap(pen) en de goedkeuring van het jaarlijkse dividend. Aandeelhouders die individueel of gezamenlijk 1% van het geplaatste kapitaal vertegenwoordigen, of die Fortis-aandelen bezitten met een beurswaarde van minimaal EUR 50 miljoen, kunnen onderwerpen voorstellen voor de agenda van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Governance Statement

In 2004 is een 'Governance Statement' opgesteld, waarin de richtlijnen en procedures beschreven zijn. Bij de opstelling ervan, heeft de Raad van Bestuur rekening gehouden met de aanbevelingen van de Nederlandse code (Commissie Tabaksblad) en die van de Belgische ontwerpcode, die op 18 juni 2004 verscheen, maar ook met de meest recente internationale praktijk op dit vlak.

Governance en organisatie duurzaamheid



Ons Jaarverslag 2004 bevat de lijst van bepalingen uit de Belgische en Nederlandse code die Fortis niet toepast en een verklaring voor de keuzes die Fortis daarbij heeft gemaakt. De Belgische code is sinds 1 januari 2005 in werking. De eerste evaluatie van de toepassing van deze code door Fortis wordt gepresenteerd op de Algemene Vergadering van Aandeelhouders in mei 2005. Fortis hecht er waarde aan dat aan alle belangrijke bepalingen van de code wordt voldaan.

Voor nadere informatie over ons besturingsmodel, de onafhankelijkheid van de leden van de Raad van Bestuur en hun beloning verwijzen wij naar het Governance Statement dat is gepubliceerd op onze website (www.fortis.com).

Corporate governance; een cruciaal fundament

“Een transparant en effectief bestuur, wat ook het naleven van hoge ethische normen inhoudt, is voor Fortis absoluut noodzakelijk. Efficiënt ondernemingsbestuur moet de ontwikkeling van activiteiten ondersteunen en tegelijkertijd de risico's zo goed mogelijk beheersen. Het evolueert bovendien voortdurend en speelt in op de behoeften van de organisatie enerzijds en op de internationale 'best practices' anderzijds. Verantwoordelijkheden dienen op elk moment helder te zijn en de onderneming dient hierover transparantie te betrachten. De unieke structuur van Fortis, geworteld in België en Nederland, betekent dat wij altijd al een scherp oog hadden voor onze governance en er steeds voor zorgdroegen daarover transparantie te creëren naar onze stakeholders. We gaan onverminderd door op deze weg: getuige het Fortis Governance Statement dat eind 2004 werd gepubliceerd.”

Maurice Lippens, voorzitter Raad van Bestuur

Organisatiestructuur

In 2004 was Fortis georganiseerd op basis van vijf businesses. Elke business omvat een portefeuille van activiteiten met gemeenschappelijke doelstellingen en strategieën gericht op een bepaald klantsegment. Aan het hoofd van elke business staat een lid van het Executive Committee. Na de aanscherping in januari 2005 van onze strategie is de organisatiestructuur aangepast. De zes businesses zijn: Retail Banking, Commercial & Private Banking, Merchant Banking, Verzekeringsbedrijf België, Verzekeringsbedrijf Nederland en Insurance International. Drie leden van het Executive Committee zijn benoemd tot regionaal coördinator om

businessoverschrijdende synergie te garanderen. Het combineren van de verplichtingen die zijn verbonden aan de juridische structuur van Fortis, de opdeling in businesses en de aanwezigheid in meerdere landen is een voortdurend punt van aandacht voor de Raad van Bestuur en het Executive Committee.

2.2 De organisatie van duurzaamheid

Duurzaamheidsbeleid

Onze portefeuille van activiteiten, gebundeld in grensoverschrijdende businesses, geeft de nodige organisatorische uitdagingen bij het ontwikkelen en implementeren van beleid. Het feit dat wij zowel verzekeraar, retailbank, vermogensbeheerder als merchant bank zijn, betekent dat wij met de behoeften van zeer uiteenlopende businesses en klanten rekening moeten houden. Veel beleid wordt dan ook in de afzonderlijke businesses ontwikkeld. Voor bepaalde onderwerpen worden centrale keuzes gemaakt. In de respectievelijke bedrijfsonderdelen worden de uitgangspunten vertaald in concreet en bruikbaar beleid.

Betrokken management

De hoogste verantwoordelijkheid voor duurzaam ondernemen ligt bij het Executive Committee. Herman Verwilt, deputy Chief Executive Officer (CEO) en Chief Operating Officer (COO), is het eerste aanspreekpunt en voorzitter van de in het verslagjaar opgerichte Corporate Sustainability Stuurgroep. Hierin nemen naast seniorvertegenwoordigers van de businesses en stafafdelingen ook enkele leden uit de 'next generation leadership pool' zitting. De stuurgroep heeft een brug- en adviesfunctie bij het verder in de organisatie inbedden van duurzaam ondernemen. Er worden dilemma's besproken, keuzes gemaakt, prioriteiten gesteld en beleidsvoornemens getoetst. De stuurgroep vergadert gemiddeld één keer per kwartaal. De stuurgroep is tevens een 'sparingpartner' en inspiratiebron voor de afdeling Corporate Sustainability. Tussen deze afdeling en de afzonderlijke leden van de stuurgroep wordt ook in één-op-één-sessies samengewerkt om specifieke onderwerpen verder te helpen.

Corporate Sustainability Werkgroep

Naast een stuurgroep is er de Corporate Sustainability Werkgroep. Deze heeft een meer operationele taak, met het verslagleggingproces als hoogste prioriteit.

Governance en organisatie duurzaamheid

Betrekken van de medewerkers

Het uiteindelijke doel is uiteraard dat duurzaam ondernemen een onderdeel wordt van alle relevante kernprocessen. Daarvoor moeten medewerkers op de hoogte zijn van Agenda 2006 en zich bewust zijn van de bijdrage die zij zelf kunnen leveren bij het tastbaar maken van de plannen. Dit is niet een eenzijdig topdown-proces, maar krijgt op allerlei manieren juist ook 'bottom-up' vorm. Onder meer workshops en de Fortis Foundations spelen hierbij een grote rol.

In het voorjaar van 2004 hielden wij een medewerkersenquête over duurzaamheidsaspecten binnen Fortis onder de titel 'Wat weet, wilt en doet u als medewerker?' De enquête diende voor de afdeling Corporate Sustainability als nul-meting en was het startpunt voor diverse initiatieven om de betrokkenheid van de medewerkers te vergroten. Zo werd een Corporate Sustainability intranetsite ontworpen die in het voorjaar 2005 zal worden geïntroduceerd. Dit platform moet de medewerkers uitdagen en inspireren en zal een middel worden voor interactie, informatie en de uitwisseling van 'best practices'.

Duurzaamheid in de praktijk

Wij hebben de noodzaak signaleerd om voortbouwend op onze gedragsregels specifiek beleid te formuleren voor bepaalde vraagstukken en sectoren. In 2004 hebben er discussies plaatsgevonden met stakeholders over de financiering van de defensie-industrie. Deze werden mede geïnitieerd door vragen van Netwerk Vlaanderen op de aandeelhoudersvergadering in mei 2004. Aangezien wij deze problematiek adequaat en gedegen wilden aanpakken en niet slechts op incidenten reagerend, hebben wij een werkgroep opgericht, samengesteld uit medewerkers van de afdelingen Compliance, Kredieten en Communicatie. Deze werkgroep heeft een Defence Industry policy opgesteld, gebaseerd op uitvoerige analyse van internationale regelgeving en verdragen en van de beschikbare best practices. Door overleg met relaties hebben wij ook het klantperspectief in onze overwegingen betrokken. Begin 2005 is de policy voorgelegd aan de verschillende businesses. De managementteams hebben met de policy ingestemd en de implementatie ervan in hun business in gang gezet. De afdeling Corporate Sustainability heeft de policy besproken met Netwerk Vlaanderen. Begin 2005 heeft het Executive Committee deze definitief bekrachtigd. Wij hebben het voornemen om in 2005 meer sector-gerelateerd beleid te formuleren.

De opbouw van dit rapport

Voor de opbouw van dit rapport hebben wij gekozen voor een stakeholder-structuur. Dit sluit aan bij het belang dat wij hechten aan de relatie met onze stakeholders en ons streven om een 'inspired community' te ontwikkelen. Ook onze Algemene Gedragsregels zijn hierop gebaseerd. Deze oriëntatie is voor ons vanzelfsprekend: onze stakeholders bepalen uiteindelijk onze prestaties, onze 'licence to operate' en onze reputatie. In de volgende hoofdstukken geven wij een toelichting op ons beleid en onze performance.



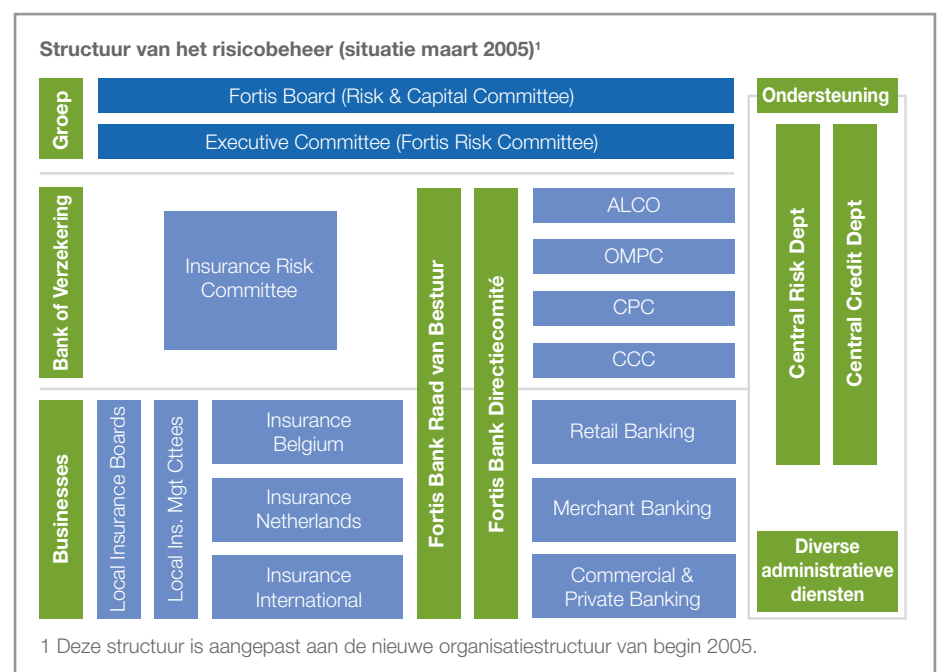
3. Focus op onze klanten

Focus op onze klanten

Fortis is een geïntegreerde financiële dienstverlener in bankieren en verzekeren. Ons logo symboliseert de diversiteit van onze organisatie. Wij bieden particuliere, zakelijke en institutionele klanten een scala van producten en oplossingen. Hoogwaardige dienstverlening, heldere voorwaarden, duidelijkheid en transparantie over onze producten en laagdrempelig contact zien wij als de basis voor onze duurzaamheidsambities. De businesses nemen gerichte initiatieven om duurzaamheid te integreren in de interactie met de klant. Gezien de verscheidenheid in marktkarakteristieken, klantbehoeften en strategische mogelijkheden, lopen de ontwikkelingen in de businesses uiteen.

3.1 Risicobeheer

Risicobeheer is een essentieel onderdeel van de activiteiten van Fortis en heeft effect op alle beleidsdomeinen. De bank- en verzekeringsactiviteiten van Fortis zijn onderhevig aan verschillende soorten risico's. Om te waarborgen dat deze risico's worden gemeten, opgevolgd en beheerst, heeft Fortis een organisatiestructuur voor risicobeheer en -controle opgezet. In ons Jaarverslag gaan wij hier uitvoerig op in.



Focus op onze klanten



In dit duurzaamheidsverslag beperken wij ons tot de risico's ten aanzien van reputatie, klantacceptatie en kredietverlening. In al deze processen manifesteert duurzaamheid zich steeds nadrukkelijker. Wanneer een (potentiële) klant vragen oproept op het gebied van duurzaam ondernemen, dan wordt dit steeds meer in de besluitvorming over de dienstverlening betrokken. De ontwikkeling van onze *Defence Industry policy* geldt als een voorbeeld voor de ontwikkeling die wij doormaken.

Reputatierisico

Een goede reputatie is voor ons van cruciaal belang: het is het fundament waarop de relaties met onze stakeholders worden gebouwd. Onze klanten, medewerkers, aandeelhouders of de maatschappij mogen het vertrouwen in onze goede naam niet verliezen. Het versterken van onze reputatie en het voorkomen van reputatierisico is onlosmakelijk verbonden met al onze activiteiten, daar deze zijn gebaseerd op vertrouwen.

Klantacceptatie

Klantacceptatie is een belangrijk onderdeel van risicobeheer. Wij hebben een streng beleid om geen relatie aan te gaan met personen of organisaties waarvan wij weten dat die zich inlaten met illegale of onethische activiteiten, of die daarvan verdacht worden. De acceptatie van nieuwe klanten gebeurt met de grootste zorgvuldigheid. Wij beschermen onze onderneming tegen misbruik door criminele organisaties of personen en leven de regels op het gebied van witwassen na, naar de letter en de geest. Wij voeren een actief antifraude en antiwitwasbeleid.

Kredietrisico

Het kredietrisico is het risico dat optreedt wanneer een kredietnemer of tegenpartij niet meer in staat is zijn of haar schuld te betalen. Fortis Bank hanteert strenge controleprocedures binnen een onafhankelijk krediet-goedkeuringsproces. Het kredietbeleid is in essentie gericht op het spreiden van risico's over meerdere sectoren, landen en markten. Aanvullend past Fortis Bank een intern ratingsysteem voor kredietrisicobeheer toe op de totale kredietportefeuille. Dit systeem is gebaseerd op statistische analyses en de verwachte frequentie van wanbetaling ('expected default frequency'). Hierdoor kunnen individuele kredieten naar risico worden getarifeerd. Het levert ook de informatie die nodig is om het economisch kapitaal en de voor risico gecorrigeerde rendementen te berekenen. De kredietorganisatie staat los van onze commerciële organisatie. Hierdoor worden onafhankelijke, rationele adviezen gegeven en besluiten genomen, wat de kwaliteit van de besluitvorming ten goede komt.

In de kredietanalyse betrekken wij ook steeds explicieter sociale en ecologische afwegingen. Omdat wij wereldwijd actief zijn, voelen wij ons verplicht om in disciplines als Trade and Commodity Finance, Shipping, Mining en exportfinancieringen formele voorwaarden te stellen ten aanzien van duurzaamheidsaspecten. Met inachtneming van vertrouwelijkheid overwegen wij de mogelijkheden om de transparantie hierover te vergroten.

Ontwikkelingen in Risicobeheer in 2004

- *We hebben een kredietbeleid geformuleerd op het gebied van de defensie-industrie.*
- *Het interne bewustwordingsproces over duurzaamheid is gestimuleerd, onder meer via presentaties binnen de Credit Platforms van Commercial Banking.*
- *We hebben een 'Global Credit Policy on Sustainability' opgesteld. Deze richtlijn heeft tot doel een raamwerk te bieden om duurzaamheid in het kredietbeleid te integreren, aan te geven waar zich duurzaamheidsrisico's kunnen voordoen en te bepalen wie betrokken is bij het analyseren hiervan. Tevens worden gevoelige sectoren, producten en diensten, productiemethoden- en omstandigheden benoemd die een extra 'duurzaamheidsrisico' met zich meebrengen. Deze zullen de basis vormen voor te ontwikkelen concrete sectorrichtlijnen waaraan ieder kredietvoorstel dient te worden getoetst. Als kredietverlener willen wij behalve onze eigen afwegingen ten aanzien van duurzaamheid ook de afwegingen van onze klanten op dit vlak toetsen.*

Compliance

De compliancefunctie van Fortis bevordert de naleving door de onderneming en haar medewerkers van wetten, regels en standaarden en draagt daarmee bij aan de bescherming van onze reputatie van betrouwbare partner. De basis hiervoor is neergelegd in de Algemene Gedragsregels. Uiteraard hanteren wij in aanvulling daarop specifieke regels bij individuele Fortis-ondernemingen, toegespitst op hun activiteiten en lokale regelgeving. De compliance organisatie bestaat uit totaal 75 FTE's en is vertegenwoordigd binnen elke onderneming van Fortis.

Focus op onze klanten

3.2 Network Banking

Retail Banking

Retail Banking biedt financiële diensten aan particulieren, zelfstandigen, vrije beroepen en kleine ondernemingen. In de Benelux geven wij advies over alle mogelijke vormen van dagelijks bankieren, sparen, beleggen, lenen en verzekeren, via diverse distributiekkanalen.

Door de verschillende marktaandelen van Fortis Bank op het gebied van retailbankieren in België, Nederland en Luxemburg, verschilt de positionering, maar overal willen wij het verschil maken door onze klanten meerwaarde te bieden via kwaliteit, transparantie en toegankelijkheid.

Kwaliteit

Door klantvriendelijkheid en het voortdurend verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening bouwen wij aan duurzame relaties met bestaande en nieuwe klanten. Wij vragen ons voortdurend af hoe onze klanten over ons denken en wat ze van onze dienstverlening vinden. Daarom meten wij regelmatig de tevredenheid van onze klanten. In 2004 beoordeelde 70% van de Belgische klanten de tevredenheid over onze dienstverlening met een cijfer tussen de 8 en 10, op een schaal van 1 tot 10. Dit betekende een bescheiden verbetering ten opzichte van 2003. Met name de kortere wachttijden op de kantoren, het toegenomen aantal geldautomaten, de bereikbaarheid buiten kantooruren en de beleggings- en verzekerings-expertise werden positiever beoordeeld.

In 2004 heeft Retail Banking België elf zogenaamde 'servicegaranties' in het leven geroepen. Dit zijn op papier vastgelegde beloften aan onze klanten om een oplossing te bieden op een bepaalde manier of binnen een vooraf bepaalde termijn. Als wij deze belofte niet nakomen, dan ontvangt de klant financiële genoegdoening. Er bestaan servicegaranties voor het vervangen van een bankpas, de termijn voor een binnenlandse overschrijving en de telefonische bereikbaarheid 24 uur per dag, zeven dagen per week.

Om de dienstverlening aan onze klant te optimaliseren is in Nederland in januari 2004 de afdeling Kwaliteit Management opgericht. Deze afdeling ondersteunt de verkooporganisatie op het gebied van commerciële processen en de kwaliteit van de dienstverlening vanuit een geïntegreerde Customer Focus-visie. De speerpunten van 'Customer Focus' zijn een toename van de klant- en medewerkertevredenheid, lagere kosten en betere procesbeheersing.

In 2004 heeft Retail Banking Nederland onder een groot deel van het klantenbestand een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. 67% van de respondenten gaf een cijfer van 7 of hoger, op een schaal van 1 tot 10. Men is met name tevreden over deskundigheid, zorgvuldigheid, omgang met gegevens, vriendelijkheid en bruikbaarheid van adviezen. In Luxemburg gaf 77% van de respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek van 2004 Banque Générale du Luxembourg (BGL) een cijfer tussen de 8 en de 10.

Klachtenbehandeling

Klachten over de dienstverlening kunnen via diverse kanalen worden ingediend: het kantoor, het Contact Centre, een brief aan de directie of aan de Ombudsman (België) van Fortis Bank. Het klachtenformulier wordt elektronisch aangeboden op de websites en vanaf 2005 kan een klacht ook via PC banking worden ingediend. De klachten uit alle kanalen worden elektronisch gesystematiseerd. Wij willen de klachtenafhandelingstijd nog verder terugbrengen en interne verbeteringen aanbrengen om het aantal klachten terug te brengen. De gemiddelde klachtenafhandelingstijd werd in 2004 teruggebracht tot 14,6 dagen, in vergelijking met 17 dagen in 2003. In Nederland kan de klant na ontevredenheid over de afhandeling van zijn of haar klacht nog een jaar terecht bij de afdeling Klachten. In Luxemburg kunnen klachten aangegeven worden middels verschillende kanalen, echter de verwerking is gecentraliseerd. Een Quality Steering Committee analyseert iedere situatie, neemt corrigerende acties and meet de resultaten.

Transparantie

Fortis Bank hecht grote waarde aan duidelijkheid en transparante informatie over de producten en diensten. Zo werden in België op basis van het Koninklijk Besluit over levensverzekeringen belangrijke verbeteringen aangebracht: de simulaties, de algemene voorwaarden en het jaarlijkse overzicht van levensverzekeringen zijn uitgebreid en verduidelijkt. In Nederland is in februari 2004 de Risico Advies Groep (RAG) opgericht. Alleen na toetsing op compliance, operationeel, krediet-, product- en juridisch risico kunnen nieuwe producten en diensten worden geïntroduceerd.

Toegankelijkheid

Inspelend op ontwikkelingen in de markt en nieuwe technologie optimaliseren wij voortdurend de verschillende distributiekkanalen zodat wij onze klanten kunnen bedienen op de manier waar zij de voorkeur aan geven. Het aantal gebruikers van online banking neemt een grote vlucht: in België bankieren 780.000 klanten en in Nederland 140.000 klanten via internet. Dit is een toename van 39% respectievelijk 40%.

Focus op onze klanten

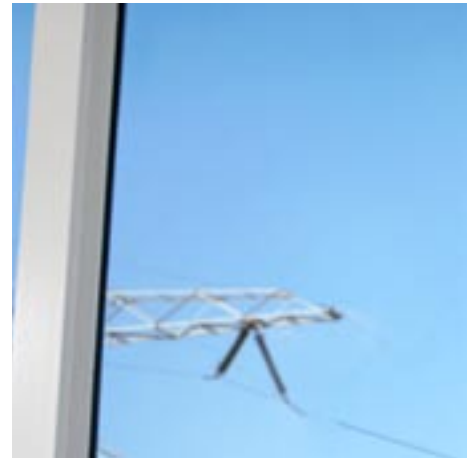
Om dit nog aantrekkelijker te maken worden de toepassingen steeds verder uitgebreid. In Nederland zijn onze callcenters zeven dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar. In Luxemburg neemt de populariteit van internet- en telefonisch bankieren toe: in mei 2004 werd de 100.000ste e-bankingklant verwelkomd en wordt deze vorm van bankieren nu door 36% van het klantenbestand gebruikt.

Om aan de veranderende behoeftes van de klant te kunnen blijven voldoen, wordt geëxperimenteerd met nieuwe concepten als 'Full Automatic Branches' en 'Open Concept' in België. In Nederland werd het Direct Service-kantoor ontwikkeld, waar klanten direct bij binnenkomst persoonlijk te woord worden gestaan. Vervolgens kan de klant zelf eenvoudige selfservice faciliteiten verrichten binnen dit full service kantoor. Door een combinatie met branchevreemde activiteiten werd de aantrekkelijkheid van het kantoor vergroot.

Duurzame producten

In België brengen wij sinds 1984 de Kerkelspaarrekening op de markt. Naast de gebruikelijke rente en de loyaliteits getrouwheids- en/of aangroei premie, worden via deze spaarvorm maatschappelijk verantwoorde projecten gesteund. Fortis Bank betaalt jaarlijks een vaste vergoeding aan twee partnerorganisaties: Netwerk Vlaanderen en Réseau Financement Alternatif. Maar de klant kan ook zelf (een deel van) de rente af staan aan een project naar keuze. Het ingelegde geld wordt op een sociaal verantwoorde manier belegd. Deze beleggingen worden gecontroleerd door Ethibel, een onafhankelijke Belgische organisatie die certificaten aan maatschappelijk verantwoorde financiële producten toekent.

	Aantal Kerkelspaarrekeningen	Totaal ingelegd bedrag (in EUR)	Aantal klanten dat afstand deed van (een deel van) de rente
Per 1 december 2004	16.416	154.689.450	2.214



Duurzame beleggingsfondsen

Retail Banking biedt duurzame beleggingsfondsen aan die worden beheerd door Fortis Investments (pagina 26). Twee van deze fondsen hebben behalve een duurzame beleggingstrategie ook een solidariteitsaspect in zich. Fortis staat op deze manier een deel van haar inkomsten af aan maatschappelijk verantwoorde projecten.

- *AlterVision Balance Europe. De geselecteerde bedrijven voldoen volledig aan de norm van Ethibel. Tevens doneert Fortis Bank 60% van de instapvergoeding aan drie partnerverenigingen: Netwerk Vlaanderen, Réseau Financement Alternatif en Alterfin (een organisatie die via kredietfaciliteiten kleinschalige initiatieven van de lokale bevolking in de Derde Wereld steunt). De omvang van het fonds bedroeg ultimo 2004 EUR 59 miljoen.*
- *AlterVision Rode Kruis. Dit fonds belegt niet alleen in maatschappelijk verantwoorde waarden, maar draagt ook rechtstreeks bij aan het Rode Kruis. Van de jaarlijkse beheervergoeding wordt door Fortis Bank 0,25% afgestaan aan het Rode Kruis. Bovendien gaat 50% van de betaalde instapkosten naar het Rode Kruis. Indien de klant zelf nog extra wil bijdragen, kan het dividend fiscaal aantrekkelijk worden geschonken aan het Rode Kruis. De omvang van het fonds bedroeg ultimo 2004 EUR 1,8 miljoen.*

Deze fondsen zijn om fiscale redenen alleen in België te verkrijgen.

In Nederland financiert Fortis Groenbank projecten die zijn gecertificeerd door de Nederlandse overheid in het kader van de groene belastingregeling. Deze leningen kunnen worden verleend tegen een rentetarief beneden het markttarief omdat de belegger belastingvrijstelling heeft op zijn of haar groene beleggingen. Fortis Groenbank trekt vermogen aan door de uitgifte van groene obligatieleningen. In 2004 stonden er groene projecten uit voor een totaalbedrag van EUR 43 miljoen.

Commercial Banking

Via een geïntegreerd netwerk van Business Centres biedt Commercial Banking overal in Europa aan middelgrote ondernemingen dezelfde service en hetzelfde scala aan grensoverschrijdende producten, diensten en specialismen. In deze 'Act-as-one' strategie heeft iedere klant één aanspreekpunt, de Relationship Manager.

Focus op onze klanten

Commercial Banking wil aanwezig zijn in de regio's waar de klant activiteiten ontplooit. Het netwerk van Business Centres groeit daarom gestaag en Commercial Banking is nu in 11 Europese landen vertegenwoordigd. In 2004 openden wij Business Centres in Dortmund, München, Metz, Marseille, Rouen, Turijn, Sevilla en Wrocław.

Naast de dienstverlening via de Business Centres groeit de internetsite www.fortisbusiness.com uit tot een volwaardig commercieel platform zowel voor transacties als informatievoorziening voor klanten en potentiële klanten.

Kwaliteit

Uit een klanttevredenheidsonderzoek dat werd gehouden bij 28 Business Centres blijkt het succes van de rol van de Relationship Manager en de 'Act-as-one' aanpak. Beide elementen vormen een essentieel onderdeel van de strategie van Commercial Banking. 47% van de klanten beoordeelde ons als "zeer goed" of "uitmuntend" en tweederde van de klanten is zelfs bereid om ons aan te bevelen aan anderen. De Relationship Manager werd als "zeer goed" of "uitmuntend" beoordeeld door 62% van de klanten. Commercial Banking zal dit onderzoek ieder jaar herhalen om de dienstverlening voortdurend te optimaliseren.

In 2004 werd Fortis Bank in Nederland door Het Financieele Dagblad uitgeroepen tot Zakenbank van het Jaar 2004. Deze verkiezing bevestigt het succes van het Commercial Banking-concept. Fortis Bank scoorde bovengemiddeld op bijna alle onderdelen van het onderzoek.

Business Advisory Boards

Sinds 2002 laat Commercial Banking Nederland zich bijstaan door vijf (regionale) Business Advisory Boards. Onder de leden van deze adviesraden bevinden zich behalve relaties ook accountants, advocaten en universitair-docenten. Zij zijn niet alleen bereid op te treden als adviseur voor Fortis Bank, maar ook als ambassadeur voor Fortis in de markt. De Business Advisory Boards komen drie maal per jaar regionaal en éénmaal per jaar centraal bijeen. Kennisoverdracht advies en actuele beleidskwesties bepalen de agenda. In 2004 sprak men over onder meer Corporate Governance en klanttevredenheid (evaluatie Zakenbank van het Jaar 2004). Duurzaam ondernemen werd eind 2003 op de agenda gezet. In België bestaan vergelijkbare 'Comités van Beheer'.

3.3 Merchant Banking

Merchant Banking biedt institutionele klanten, financiële instellingen en grote bedrijven gespecialiseerde dienstverlening op het gebied van financiële markten, corporate en investment banking, onshore fund services en private equity. Kenmerkend voor Merchant Banking is het gespecialiseerde maatwerk binnen geïntegreerde business solutions. Aangezien de activiteiten van Merchant Banking divers en zeer gespecialiseerd zijn, is er behoefte aan een overkoepeld beleid op het gebied van duurzaam ondernemen voor de gehele business. Duurzame werkwijzen en producten zullen naadloos aan moeten sluiten op het type dienstverlening.

Carbon Banking

Onze dienstverlening op het gebied van CO₂-emissierechten laat zien dat de markt ontvankelijk is voor zakelijke duurzaamheidsinitiatieven. Fortis Bank is op dit gebied een koploper. Wij nemen hiermee voor onze (potentiële) klanten alle formaliteiten van de emissiehandel uit handen: administratie, juridische zaken en het daadwerkelijk verhandelen van de emissierechten.

Carbon Trade of the Year Award

In september 2004 ontving Fortis Bank de 'Carbon Trade of the Year Award' voor de eerste transactie van European Union Emission Allowances onder het International Swaps and Derivatives Association (ISDA) Master Agreement. (Euromoney en Ernst & Young)

Tevens heeft Fortis Bank in samenwerking met Caisse des Dépôts in november 2004 het European Carbon Fund opgericht. Het beleggingsfonds koopt CO₂-emissierechten die worden verkregen via zogenaamde Clean Development Mechanism projecten. Dit zijn duurzame energie- of energiebesparingsprojecten die de uitstoot van broeikasgassen in ontwikkelingslanden verminderen. Fortis Bank investeert 15 miljoen euro in het European Carbon Fund, het eerste private CO₂-fonds.

Duurzame energie

Fortis Bank is een van de grootste financiers van duurzame energie projecten, zoals wind-, zonne- en biomassa. In 2004 werd voor EUR 241 miljoen aan dergelijke projecten gefinancierd.

Focus op onze klanten

3.4 Investment Services

Private Banking & Trust

MeesPierson biedt vermogende klanten, hun families en bedrijven een scala van maatwerk op het gebied van vermogensstructurering, financieringen, trust- & corporate diensten, beleggingen, verzekeringen en onroerend goed. De dienstverlening van MeesPierson is uniek, niet alleen vanwege de breed opgebouwde deskundigheid. Vermogensbeheer heeft alles te maken met ethiek, waarden en verantwoordelijkheid. Een belangrijk uitgangspunt in de dienstverlening van MeesPierson is dat er geen waarde zonder waarden bestaat.

Relaties van MeesPierson hebben de keuze om hun vermogen te beleggen in ondernemingen die maatschappelijk verantwoord opereren en/of in duurzame beleggingsfondsen. Via een zogenaamd 'duurzaamheidsfilter' worden hiervoor ondernemingen geselecteerd op basis van financiële analyse en duurzaamheidscriteria. Dutch Sustainability Research (DSR), opgericht in 2002 door Triodos Bank, het pensioenfonds PGGM en MeesPierson levert het benodigde onderzoek. DSR is onderdeel van de SiRi Groep, Sustainable Investment Research International, het wereldwijde netwerk van onderzoeksinstellingen op het gebied van duurzaam beleggen.

In 2004 is het duurzaam belegd vermogen onder beheer gestegen van EUR 97 miljoen naar EUR 163 miljoen. Wij zijn van mening dat op de lange termijn het rendement op duurzaam vermogen minimaal gelijk is aan dat op reguliere beleggingen. Hoewel dit voor de toekomst geen zekerheid geeft, hebben wij vastgesteld dat over de afgelopen twee jaar inderdaad een beter resultaat is behaald.

In maart 2005 heeft MeesPierson samen met Triodos Bank aangekondigd een joint venture op te richten. Onder de naam Triodos MeesPierson Sustainable Investment Management worden diensten geboden op het gebied van vermogensbeheer aan klanten van beide moederbedrijven. Met deze samenwerking wil MeesPierson een groter aandeel verwerven in de groeiende markt van duurzaam vermogensbeheer.

MeesPierson is verder actief in Charity Management, via advies aan vermogende particulieren, fondsenwervende instellingen en investeringsfondsen. Wij adviseren relaties over de wijze waarop zij hun financiële en persoonlijke steun aan goede doelen vorm kunnen geven.

Deze advisering is mede mogelijk doordat wij onszelf actief opstellen in de charitatieve wereld.

Trustbedrijf

De dienstverlening van ons trustbedrijf omvat het voeren van de administratie van vennootschappen, het opzetten van internationale holdingstructuren en financiële constructies voor de klant. MeesPierson Intertrust behoort tot de vier grootste spelers wereldwijd en in zijn oorspronkelijke thuismarkt Nederland. In 2004 is de Nederlandse trustsector in de schijnwerpers komen te staan door internationale boekhoudschandalen. Sinds maart 2004 staat de sector onder toezicht van De Nederlandsche Bank (DNB). Wij steunen hogere standaarden van harte. Als onderdeel van Fortis Bank stond MeesPierson Intertrust al onder toezicht van DNB. Als marktleider verwachten wij dat door de nieuwe wetgeving de sectorrisico's zullen verminderen en de concurrentie eerlijker zal worden. Verder verwachten wij dat het aantal marktpartijen zal afnemen door strengere controle en toezicht op de sector. Ten aanzien van klantacceptatie hanteren wij zeer strenge eisen. Wereldwijd voeren wij een klantacceptatiebeleid dat voldoet aan de internationaal geaccepteerde regelgeving en dat fungeert als een minimumstandaard. Vestigingen in landen met minder strenge regelgeving op dit gebied conformeren zich eveneens aan ons bedrijfsbrede beleid. In landen met strengere regels houden wij ons uiteraard aan de plaatselijke regelgeving. Ons acceptatiebeleid omvat een risicoclassificatiematrix voor de klant en voor de diensten die wij bieden. Voor klanten met een verhoogd risicoprofiel – ongeveer 5% van het klantenbestand – gelden strengere acceptatie- en bewakings-eisen. Ruim 5% van onze diensten wordt beschouwd als 'niet-routinematig' en wordt derhalve bij de acceptatie en de revisie gecontroleerd door een door een internationaal comité van specialisten.

Wij gaan graag de dialoog aan met belangstellenden om onze activiteiten nader toe te lichten. In 2004 hebben wij een gezelschap Nederlandse journalisten uitgenodigd om hen te informeren over de ontwikkelingen in de Nederlandse trustsector en onze visie daarop.

Focus op onze klanten

Fortis Investments

Fortis Investments is de vermogensbeheerder van Fortis. De activiteiten omvatten zowel institutioneel portefeuillebeheer als ontwikkeling, distributie en beheer van beleggingsfondsen. Fortis Investments heeft EUR 87,1 miljard aan vermogen onder beheer en heeft vestigingen in Londen, Parijs, Amsterdam, Tokyo, Boston en Shanghai.

De afgelopen twee jaar heeft Fortis Investments systematisch duurzaam-

heidsfactoren opgenomen in de beheersprocessen van alle Europese aandelenportefeuilles die worden beheerd door het Large Cap European Equity team. De nadruk ligt op die factoren die op middellange termijn van invloed kunnen zijn op de aandelenkoersen van de ondernemingen. Fortis Investments streeft ernaar om de risico's te kwantificeren en vast te stellen of deze voldoende zijn verdisconteerd in de huidige marktwaarde van de aandelen.

Duurzaamheidsfactoren die worden geïntegreerd in de Europese aandelenportefeuilles van Fortis Investments:

Corporate Governance

Omkoping en corruptie

- Aanhangige zaken
- Interne controle
- Gedragscode

Ethische gedragsregels

- Formele verklaring m.b.t. ondernemingswaarden
- Bewijs dat waarden worden vertaald in acties

Transparantie

- Openbaarmaking beloning topbestuurders
- Melding van belangenverstrengeling

Human Resources

Opleiding

- Specifiek toegewezen middelen
- Participatie medewerkers
- Vakbonden
- Collectieve onderhandelingen

Gezondheid en veiligheid

- Arbeidsomstandigheden
- Staat van dienst m.b.t. veiligheid

Gelijke kansen

- Rechtszaken in verband met discriminatie
- Diversiteit medewerkers

Milieu

Beleid & Beheer

- Duidelijke betrokkenheid
- Consequente langetermijnstrategie
- Identificatie risicogebieden

Rapportage

- Transparant milieuvlag
- Toepassing kwantificeerbare criteria

Performance

- Naleving huidige/toekomstige regelgeving

Extern Sociaal Beleid

Relatie met leveranciers

- Screening
- Toezicht op sociaal beleid leveranciers

Mensenrechten

- Controlesysteem
- Procedure in geval van niet- naleving
- Externe verificatie

Ontwikkelingslanden

- Samenwerking met autoritaire regimes
- Betrokkenheid bij lokale gemeenschappen

Focus op onze klanten

Actieve aandeelhouder

Fortis Investments oefent stemrecht uit op aandeelhoudersvergaderingen van de ondernemingen waarin het belegt. In het afgelopen jaar zijn wij samen met Deminor Rating begonnen systematisch te inventariseren hoe bedrijven rapporteren over duurzaamheidsvraagstukken. Wij hebben normen vastgesteld voor de informatieverstrekking over duurzaam ondernemen in lijn met de aanbevelingen van het Global Reporting Initiative. De normen hebben betrekking op drie factoren, te weten het milieu, human resources en extern sociaal beleid en twee aansprakelijkheidsfactoren, de verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur en de verslaggeving. Wij zullen van nu af aan ons stemrecht actief gebruiken om de voor duurzaam ondernemen verplichte (financiële) rapportage van bedrijven goed of af te keuren. Dit geldt voor grote bedrijven op pan-Europese basis.

Fortis Investments heeft het Carbon Disclosure Project ondertekend. Inzicht in CO₂-uitstoot van bedrijven maakt het mogelijk om een beeld te vormen over de risico's, de gevolgen en de kansen inzake klimaatverandering.

Duurzame beleggingsfondsen

Fortis Investments beheert een aantal duurzame beleggingsfondsen die niet alleen SRI-factoren integreren in het beleggingsproces (zoals hierboven beschreven), maar slechts investeren in een beperkt universum van 'duurzame' aandelen zoals gedefinieerd door geselecteerde leveranciers van duurzaamheidsindices.

- *Fortis L Fund Strategy Stability SRI Europe.*
Omvang fonds per ultimo 2004: EUR 123,5 miljoen.
- *Fortis L Fund Strategy Balanced SRI Europe.*
Omvang fonds per ultimo 2004: EUR 195 miljoen.
- *Fortis L Fund Strategy Growth SRI Europe.*
Omvang fonds per ultimo 2004: EUR 45 miljoen.

Dit zijn fondsen die beleggen in een mix van obligaties en aandelen volgens het risicoprofiel van de belegger. Het aandelenbelang wordt uitsluitend belegd in bedrijven die deel uitmaken van de Dow Jones Sustainability Index - STOXX.

- *Fortis L Fund Equity Socially Responsible Europe is een puur aandelenfonds dat uitsluitend belegt in bedrijven die deel uitmaken van de Dow Jones Sustainability Index - STOXX. De omvang van dit fonds bedroeg per ultimo 2004: EUR 11,5 miljoen.*

Tevens bieden wij in België fondsen die naast een duurzame beleggingstrategie een solidariteitsaspect in zich dragen (zie pagina 22).

Information Banking

Information Banking biedt wereldwijd geïntegreerde dienstverlening op het gebied van transactieverwerking, financiële logistiek, risicobeheer en financiering. Hierin worden drie specifieke klantengroepen onderscheiden: institutionele beleggers, banken, (alternatieve) fondsbeheerders en professionele handelaren.

De klant staat centraal in het productaanbod van Information Banking en om de dienstverlening verder te verfijnen, doen wij per klantgroep tevredenheidsonderzoeken. De uitkomsten worden geanalyseerd en gebruikt als basis voor ontwikkelingsprocessen.

De activiteiten van ons custodybedrijf kregen in 2000 het ISO-certificaat. In 2004 is de status van ISO norm 9001:2000 verlengd en is Information Banking gecertificeerd door Lloyds Register Quality Assurance. Information Banking heeft de ambitie om een toonaangevende positie in te nemen in de wereldwijde effectenhandel en heeft de intentie om op te treden als General Clearing Member van de European Climate Exchange ter afwikkeling van transacties in CO₂-emissierechten. Daartoe zijn in 2004 voorbereidingen getroffen.

3.5 Verzekeringsbedrijf Nederland

Fortis ASR omvat alle verzekeraars van Fortis in Nederland en bewerkt de markt overwegend via onafhankelijke tussenpersonen. Fortis ASR biedt haar zakelijke en particuliere klanten een breed spectrum van levens- en pensioenverzekeringen, schade-, zorg- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en spaar- en hypothecaire producten.

Focus op onze klanten



Een verzekeraar is per definitie nauw met de maatschappij verbonden door de producten en diensten die worden geleverd. Consumentenbescherming en schadepreventie hebben binnen de verzekeringsbranche een hoge prioriteit en wij zien deze als kernpunten van ons beleid ten aanzien van duurzaamheid.

Behoeftte aan advies

Fortis ASR verkoopt zijn producten overwegend via verzekeringsadviseurs. Het intermediair is het grootste distributiekanaal in Nederland. Hoewel de klant steeds beter is opgeleid en geïnformeerd, is Fortis ASR ervan overtuigd dat de behoefte aan advies eerder groeit dan afneemt.

De klant heeft behoefte aan gemak en veiligheid en realiseert zich dat financiële beslissingen grote gevolgen kunnen hebben. Daarom vindt Fortis ASR het enorm belangrijk om het fijnmazige netwerk van financieel adviesverleners in stand te houden. De klant moet gemakkelijk en dichtbij advies kunnen krijgen. Fortis ASR bewaakt de kwaliteitsnormen voor de tussenpersonen.

Branche-initiatieven

In het kader van de maatschappelijke verantwoordelijkheid is Fortis ASR betrokken bij de discussies en ontwikkelingen binnen de verzekeringsbranche. Door de inzet van bestuurders van Fortis ASR op posities binnen bijvoorbeeld het Verbond van Verzekeraars, geeft het bedrijf mede richting aan de beleidsvorming op nationaal niveau. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan een voortrekkersrol in de discussie over de privatisering van de sociale zekerheid. Als vooraanstaande inkomensverzekeraar is Fortis ASR nauw betrokken bij de besluitvorming rond politieke en maatschappelijke onderwerpen zoals de privatisering van de WAO en de totstandkoming van het basissysteem ziektekostenverzekeringen. Ook is Fortis ASR nadrukkelijk betrokken in het debat over de versterking van de waarborgen voor kwaliteit, integriteit, deskundigheid en transparantie in de financiële sector. Dit heeft inmiddels zijn weerslag gevonden in de Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) die in 2004 door de Tweede Kamer is aangenomen en die naar verwachting in het najaar van 2005 in werking zal treden.

Inspeland op de maatschappelijke behoefte aan meer transparantie heeft Fortis ASR een actieve rol gespeeld bij het totstandkomen en de implementatie van de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair (GIDI). De GIDI verplicht assurantiëtussenpersonen onder meer tot het verstrekken van een Advieswijzer waarin zij de dienstverle-

ning omschrijven die de klant mag verwachten. Ook verplicht de GIDI tot het aansluiten bij het centrale klachteninstituut voor verzekeringen, SKV, en tot het hebben van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering die de verhaalsmogelijkheden voor de klant vergroot. De GIDI-eisen zullen worden opgenomen in de Wet Financiële Dienstverlening.

Uit de controle die begin 2004 is gehouden, blijkt dat ruim 90% van de tussenpersonen waarmee Fortis ASR zaken doet, aangeeft de GIDI na te leven. De kantoren die aangeven dit niet te doen zijn hierop aangesproken en niet-naleving kan leiden tot beëindiging van de relatie.

Belangen in assurantiëkantoren

In 2004 ontstond publieke discussie over bekendmaking aan de consument van de belangen van verzekeraars in assurantiëkantoren. Fortis ASR participeert in 31 assurantiëkantoren. Het is van mening dat conform de GIDI code een verzekeringsagent zijn of haar klanten moet informeren over de relatie met verzekeringsbedrijven om de schijn van belangenverstrengeling te vermijden. Fortis ASR heeft zes meerderheidsbelangen bekendgemaakt.

Fortis ASR stimuleert tussenpersonen in de vorm van verkoopbevorderende activiteiten, opleidingen, financiering, bonussen of relatiemarketing. Uitgangspunt is hierbij dat de adviseur altijd zijn of haar advies aan de klant moet kunnen rechtvaardigen. Het is aan het intermediair om te voorkomen dat dergelijke in het bedrijfsleven gebruikelijke incentives leiden tot belangenverstrengeling in het advies aan de consument.

Klanttevredenheid

Wij besteden veel aandacht aan de relatie met onze tussenpersonen. Persoonlijk contact staat daarin centraal. Daarnaast wordt geregeld onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de klant. Onderzoek, ook van derden, toonde aan dat de Fortis ASR verzekeraars hoog aangeschreven staan. Wij gebruiken de resultaten van deze onderzoeken als basis voor verbeteringen.

Focus op onze klanten

3.6 Verzekeringsbedrijf België

In België biedt Fortis AG via onafhankelijke tussenpersonen een compleet pakket aan van levens- en schadeverzekeringen voor particulieren, kleine en middelgrote ondernemingen. Het aanbod op de zakelijke markt is gedifferentieerder. Door directe interactie met de zakelijke klant kan Fortis Employee Benefits bijvoorbeeld beter voldoen aan de wensen van elk bedrijf. Schadeverzekeringen voor (middel)grote ondernemingen worden door Fortis Corporate Insurance aangeboden. Fortis Corporate Insurance levert schadeverzekeringen voor middelgrote en grote bedrijven. Fortis Real Estate, een 100% dochteronderneming van Fortis AG, is een toonaangevende vermogensbeheerder voor onroerend goed in België.

Fortis AG wil in België de beste via tussenpersonen opererende verzekeraar worden. In 2004 heeft ICMA, een onafhankelijk bureau, een onderzoek gehouden onder 300 professionele tussenpersonen. Voor de tweede keer op rij scoort Fortis AG het beste op het gebied van algemene tevredenheid, vanwege de hoge kwaliteit van de producten en diensten. De tussenpersonen appreciëren de efficiënte verwerking van schadeclaims en de door ons gebruikte systemen. Het is voor ons een uitdaging om deze toppositie te behouden.

Fortis AG heeft in 2003 het modulaire multi-productconcept Familis gelanceerd: een flexibele totaalaanpak waarin de klant – geheel naar eigen wens en situatie – alle schadeverzekeringen van zijn of haar gezin combineert. De verzekeringstussenpersoon heeft het pakket online in beheer: wijzigingen of aanvullingen kunnen direct worden doorgevoerd. Familis biedt de klant in één oogopslag een overzicht van de actuele stand van zaken van zijn of haar schadeverzekeringen. De introductie van dit concept onderstreept wederom de reputatie van Fortis AG als innovatief bedrijf.

De Gedragscode voor Verkoop van Financiële Producten die Fortis AG in 2003 heeft opgesteld in samenwerking met de Federatie voor Verzekerings- en Financiële Tussenpersonen is een voorbeeld voor de branche geworden en is in 2004 goedgekeurd door Assuralia (beroepsvereniging van verzekeringsmaatschappijen in België). Het ondertekenen van de gedragscode is een voorwaarde voor de samenwerking met Fortis AG. Ook bestaande relaties moeten voldoen aan de gedragscode. Bij het niet naleven wordt de tussenpersoon aan de code herinnerd, met als zwaarste sanctie het stopzetten van de relatie.



4. De medewerkers maken Fortis

De medewerkers maken Fortis



Onze medewerkers maken ons succesvol. Het beleid van Fortis is erop gericht hun betrokkenheid bij het bedrijf te vergroten. Onze Algemene Gedragsregels vormen de basis voor de verhouding tussen de onderneming en de medewerkers en de medewerkers onderling.

4.1 Beschrijving van het personeelsbestand

Opbouw

Fortis telt wereldwijd 50.846 medewerkers. In FTE's is dat 48.258. Bijna 72% van de FTE's werkt in de Benelux. Van de ruim 34.000 FTE's in de Benelux werkt 58% in België, 35% in Nederland en 7% in Luxemburg.

In dit verslag verstaan wij onder Fortis Benelux de volgende entiteiten: Fortis Bank België (FBB), Fortis Bank Nederland (FBN), Banque Générale du Luxembourg (BGL), Fortis AG, Fortis ASR, Fortis BV en Fortis Brussel.

Land	Totaal aantal medewerkers in FTE's		Salaris en emolumenten totaal (x EUR 1000)	
	2004	2003	2004	2003
België	20.422	21.232	1.827.506	1.786.006
Nederland	11.731	12.354	1.086.345	1.064.692
Luxemburg	2.281	2.384	228.854	230.352
Benelux totaal	34.434	35.970	3.142.707	3.081.050
Wereldwijd totaal	48.258	64.454 ¹		

Land	Totaal aantal medewerkers
	2004
België	21.411
Nederland	12.807
Luxemburg	2.431
Benelux totaal²	36.649
Rest van de wereld	14.197
Wereldwijd totaal	50.846

¹ Van het verschil met 2004 wordt ongeveer 13.000 FTE's verklaard door twee desinvesteringen, beide buiten de Benelux.

² Het aantal medewerkers in de Benelux in het Fortis Jaarverslag is hoger omdat daarin meer dochterondernemingen opgenomen zijn.

De medewerkers maken Fortis

In het bankbedrijf werd het aantal FTE's wereldwijd met 5% teruggebracht in 2004, vergeleken met het jaar daarvoor. Het aantal FTE's in het verzekeringsbedrijf bleef stabiel. Fortis nam afscheid van 338 medewerkers in de Benelux als gevolg van herstructureringen met inachtneming van het Sociaal Plan. Een totaal aantal van 4.237 medewerkers verliet het bedrijf door natuurlijke verloop en vrijwillig vertrek.

Medewerkerstevredenheid

Alleen met goed gemotiveerde medewerkers kunnen wij onze klanten kwalitatief hoogwaardige dienstverlening bieden en aanhoudende groei waarborgen. Na jaren van afzonderlijke en versnipperde onderzoeken naar medewerkerstevredenheid, hebben wij in 2004 voor het eerst een overkoepelend medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden onder de 43.000 medewerkers in Europa en Asia Pacific. Niet alleen wilden wij weten waar wij als organisatie goed in zijn, maar ook op welke gebieden we onszelf kunnen verbeteren. Het gehouden onderzoek, met een representatieve respons van 55%, geeft dit inzicht. Het resultaat laat zich het beste samenvatten als: de medewerker vindt dat hij/zij een leuke baan heeft en werkt graag bij Fortis, maar zou wel de middelen aangereikt

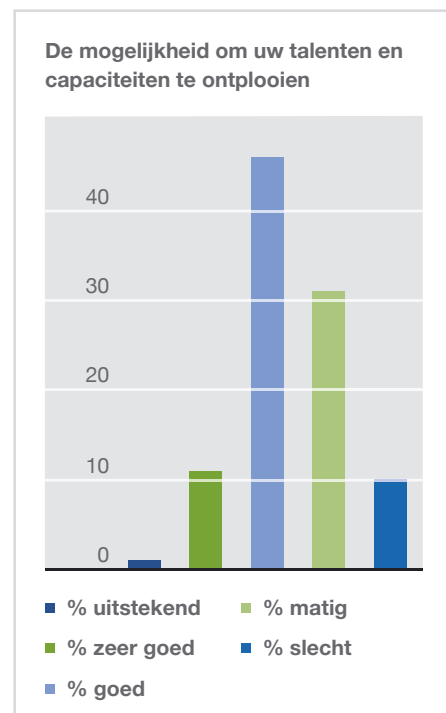
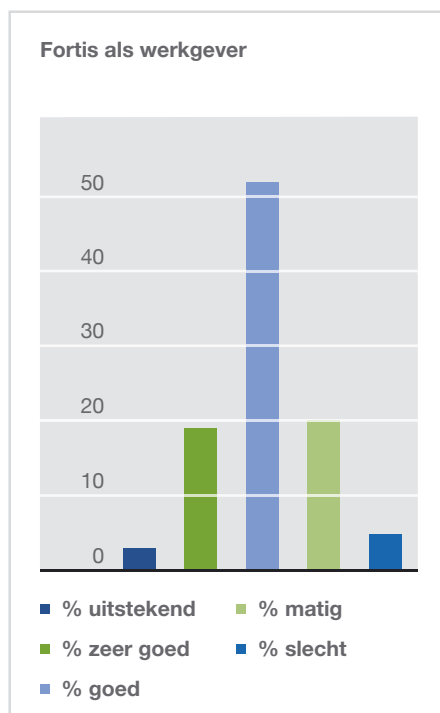
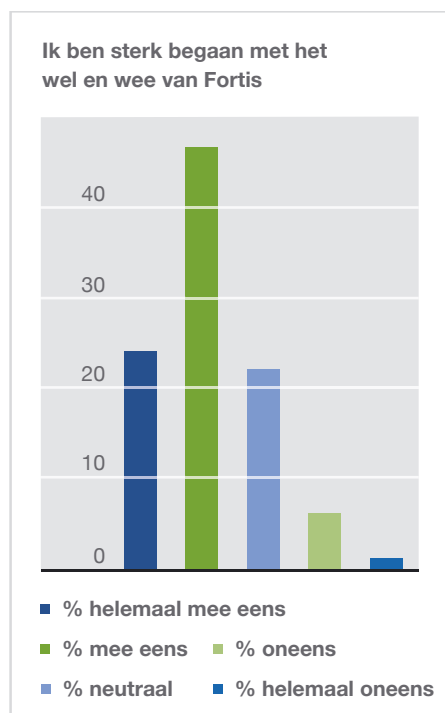
willen krijgen om nog beter te kunnen presteren en om gemotiveerd te blijven. In februari 2005 zijn onze medewerkers geïnformeerd over het resultaat van het onderzoek voor Fortis als geheel. Het meten van de tevredenheid van de medewerker staat niet op zichzelf; het maakt deel uit van een voortdurend cyclisch verbeteringsproces dat uiteindelijk ook moet leiden tot betere dienstverlening aan de klant.

Diversiteit

Fortis biedt de medewerkers een werkomgeving die is gebaseerd op respect voor en gelijkheid van alle mensen. Medewerkers worden in staat gesteld om hun potentieel maximaal te benutten zowel ten behoeve van de organisatie als van hun persoonlijke ontwikkeling. De organisatie wil de kracht van de diversiteit door de organisatie ten volle benutten.

Wij streven naar diversiteit in het personeelsbestand in de overtuiging dat dit bijdraagt aan onze concurrentiekracht en aan de mogelijkheden om onze doelstellingen te bereiken. Daarom besloot het Fortis Executive Committee een fulltime Corporate Diversity Officer te benoemen, een Diversity Stuurgroep te installeren en Diversity Ambassadeurs te benoemen

Drie belangrijke resultaten van het onderzoek



De medewerkers maken Fortis

in de hele organisatie. Gelijke kansen voor mannen en vrouwen vormen onze eerste prioriteit. De eerste concrete doelstelling is dat in 2012 25% van de topmanagementposities door vrouwen moet zijn bezet (vergeleken met 6% nu). In de aanloop naar 2012 moet dit percentage in 2007 op 9 liggen. Ook nemen wij deel aan de maatschappelijke ontwikkelingen op dit gebied. Zo is de CEO van Fortis ASR, Jacques van Ek, lid van het ambassadeursnetwerk voor de doorbraak van het glazen plafond een initiatief van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het Ministerie van Economische Zaken in Nederland. In de komende jaren zullen wij onze activiteiten uitbreiden naar andere aspecten van diversiteit.

Wij kiezen een zakelijke aanpak van diversiteit

"In het volle besef dat het bij diversiteit niet alleen om sekselijkheid gaat, hebben wij besloten om ons in eerste instantie hierop te richten. Wij nemen initiatieven om de efficiëntie van de organisatie, werving en selectie, personeelsbinding en teamwerk op dit gebied te verbeteren en om in te spelen op marktkansen. Het verbeteren van diversiteit vereist een doorlopend veranderingsproces. Bewustwording is een eerste en uiterst belangrijke stap op weg naar cultuurverandering, waarbij verschillen onder de aandacht worden gebracht, wij respect tonen voor deze verschillen en ervan leren. Diversiteit en m/v-vraagstukken komen aan bod in de Diversity Awareness workshops. Tijdens deze workshops wordt ook ingegaan op dagelijkse praktijk bij Fortis, de toegevoegde waarde van diversiteit voor de business en de actieplannen."

Monica Roeling, Corporate Diversity Officer



Land	Totaal aantal medewerkers	Percentage met part-time baan
	2004	2004
België	21.411	17,7
Nederland	12.807	26,44
Luxemburg	2.431	16,29
Benelux totaal	36.649	20,66

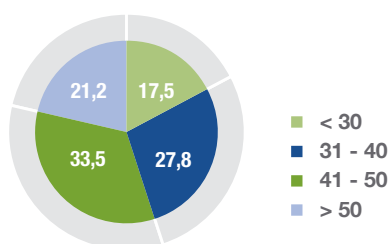
Mannen en vrouwen op de verschillende niveaus (in %)

	Mannen	Vrouwen
Totaal	55,60	44,40
Topmanagement	93,61	6,39
Middenkader	84,09	15,91
Trainees	59,49	40,51

4.2 Gezondheid en veiligheid

Kwaliteit, betrokkenheid en motivatie van de medewerker hebben een hoge prioriteit. Fortis besteedt veel aandacht aan het verminderen van werkdruk, stress en ziekteverzuim om zo een vitale organisatie te kunnen zijn. In een vitale organisatie worden mensen tot prestaties gestimuleerd in een constructieve, aantrekkelijke werksfeer, met oog voor een optimale balans tussen belasting en belastbaarheid. Medewerkers hebben hierin natuurlijk ook een eigen verantwoordelijkheid. Met de nadruk op vitaliteit werd in 2004 bij Fortis Bank Nederland onder andere tot het invoeren van een nieuw verzuim- en reïntegratieproces besloten.

Leeftijdsofbouw wereldwijd (in %)



De medewerkers maken Fortis



Vitaliteit in arbeidsomstandigheden

"De Fortis Arbodienst is het onafhankelijke centre of excellence binnen Fortis voor Arbodienstverlening en daaraan gerelateerde wet- en regelgeving. Vanwege haar expertise is de Fortis Arbodienst de natuurlijke partner voor alle Fortis-bedrijven in Nederland. Wij hebben de afgelopen jaren concrete actieplannen opgezet voor drie hoofdthema's: verzuim, werkdruk en RSI. We hebben daarmee belangrijke resultaten geboekt. Het verzuim bij de bank in Nederland is teruggebracht van 6% naar 4,3% en de WAO-instroom van 1,14 in 2002 naar 0,4 op 100 medewerkers in 2004. Goede communicatie is cruciaal bij het terugdringen van stress-klachten en verbetering van werkbeleving. Stress en RSI zijn aangepakt door maatwerk op locaties en werkplekken. Zo hebben we de bedreigingen voor de gezondheid aanzienlijk teruggedrongen. Vitaliteit, daar gaat het ons om. Persoonlijke vitaliteit, goed in je vel zitten en in balans zijn is de basis voor een sprankelende organisatie. Dat is geen softe behoefte, maar een harde zakelijke conditie voor waardecreatie en een 'inspired community'."

Henry Pijpers, Directeur Fortis Arbodienst (Nederland)

Ziekteverzuim (in %)	2004	2003
Fortis Bank België	3,2	3,5
Fortis Bank Nederland	4,3	5,0
Banque Générale du Luxembourg		
Fortis ASR	6,99	5,6
Fortis AG	2,92	3,05

4.3 Opleiding en loopbaanontwikkeling van onze medewerkers

Opleiding en loopbaanontwikkeling nemen bij Fortis een belangrijke plek in. De oprichting van verscheidene 'schools' bij de businesses en de ondersteunende diensten is hier het bewijs van.

Entiteit	Opleidingsdagen in 2004
Fortis Bank België	66.836
Fortis Bank Nederland	7.089
Banque Générale du Luxembourg	10.712
Totaal	84.637

Eind 2004 is de Fortis Competentiegids verschenen. De gids is totstandgekomen in samenwerking tussen Human Resources en Fortis Foundation Nederland. Medewerkers die een bepaalde competentie willen trainen, kunnen in de gids ideeën en inspiratie opdoen. Voor sommige vaardigheden worden cursussen geadviseerd, maar bij enkele vaardigheden wordt verwezen naar Fortis Foundation Nederland.

Ook hebben wij op het gebied van duurzaamheid een aantal workshops georganiseerd om de medewerkers kennis te laten maken met het onderwerp en de bewustwording en het draagvlak te vergroten. In deze workshops laten wij de medewerkers onze waarden, gedragsregels en ons beleid doorgronden en toepassen aan de hand van praktijkvoorbeelden en dilemma's. Uiteindelijk zijn het de medewerkers die de dagelijks keuzes en afwegingen maken binnen het bedrijf. Omdat Fortis niet voor iedere te maken afweging een exacte regel of richtlijn kan formuleren, proberen wij in workshops de medewerkers een handvat te geven om in de geest van de Fortis-waarden en -richtlijnen de optimale keuzes te maken. Naast specifieke workshops voor bijvoorbeeld onze Global Shipping Group, integreren wij ook onderdelen in bestaande opleidingstrajecten. Duurzaamheid is een vast onderdeel van het introductie-programma van Fortis Bank Nederland geworden en van het grensoverschrijdende leiderschapsprogramma 'Fortissimo'.

4.4 Fortis Venturing

Innovatie vindt dikwijls zijn wortels in de ideeën van de individuele werknemers. Soms missen zij echter de nodige ondersteuning om de ideeën te ontwikkelen, te implementeren en tot groei te laten komen. Daarom werd in 2001 binnen Fortis een corporate venturing unit opgericht. Fortis Venturing voorziet in de nodige ondersteuning vanuit de overtuiging dat een goed ondersteund innovatief idee gecombineerd met een gedreven ondernemer het verschil kan maken voor Fortis, de medewerker en de klant.

De medewerkers maken Fortis

Fortis Venturing is gebaseerd op *employee empowerment*. Ervoor te zorgen dat medewerkers de mogelijkheden krijgen hun intrinsieke potentieel optimaal te benutten, is voor ons een onderdeel van duurzaam ondernemen. Samen met Fortis Venturing werkt de Fortis-medewerker zijn of haar plan uit tot een volwaardig concept, stelt er een businessplan voor op en realiseert uiteindelijk ook zelf de marktimplementatie. Op die manier wordt de medewerker uiteindelijk de 'CEO' van zijn of haar eigen idee, waarbij de voordelen van de grote onderneming op het vlak van zekerheid kunnen worden gecombineerd met de flexibiliteit van het eigen ondernemerschap.

Deze methodiek om innovatie versneld uit te werken en te implementeren, heeft zijn weg ook gevonden bij externe klanten en partners. De oorsprong van het idee en/of de leiding van de venture ligt dus ook soms bij externe relaties.

Elk idee is een goed idee

Ideeën die binnenkomen worden door Fortis Venturing getoetst aan een aantal voorwaarden.

- Betekent het idee nieuwe business voor Fortis en/of een uitbreiding van het bestaande aanbod?
- Betekent het idee een nieuwe inkomstenstroom voor Fortis?
- Kan het idee uitgroeien tot een op zichzelf staande, rendabele business?
- Heeft het idee speciale managementaandacht nodig gedurende een bepaalde periode?
- Kan er een link gelegd worden met de strategie van Fortis?
- Is de inbrenger voldoende gemotiveerd en toegewijd om het idee uit te werken in nauwe samenwerking met Fortis Venturing?

In de afgelopen vijf jaar heeft Fortis Venturing 40 ventures gestart, die elk op hun manier bijdragen tot de groei en innovatieve kracht van Fortis. Inclusief het lopende jaar 2005 bedragen de kosten voor Fortis Venturing zo'n EUR 3,7 miljoen. Gezien de (potentiële) opbrengst van EUR 26,4 miljoen, is venturing ook in financiële termen een succes. Toch gebeurt het ook dat een project niet voldoet aan de doelstellingen en wordt beëindigd. De medewerker wordt vervolgens begeleid bij het terugtreden in de organisatie.

Aantal ventures	Type	Status	Potentiële opbrengst (in EUR miljoen)
10	Participatie	Gerealiseerd, lopend, gestart	19,6
2	Participatie	Geliquideerd	0
14	Gefinancierd en ingebed in de bestaande businesses	Lopend	6,8
14	Overgedaan aan de businesses	Losgekoppeld van Venturing	p.m.
40			26,4

Succesvolle innovatie

"Het vinden van nieuwe bronnen van groei is voor elk bedrijf een uitdaging, maar vooral voor de meest succesvolle ondernemingen, waar geen sprake is van een gevoel van urgentie. Maar nu markten volgroeid beginnen te raken, is groei een noodzakelijke luxe geworden die Fortis niet kan negeren. Met Fortis Venturing heeft Fortis een van de meest ambitieuze en vernieuwende interne transformatieprocessen binnen de bank- en verzekeringssector verwezenlijkt door ruimte te bieden voor en gebruik te maken van de creativiteit van de medewerkers. Door het genereren en optimaliseren van ideeën die bijdragen aan vernieuwing binnen de business lines, is Fortis erin geslaagd de gebruikelijke organisatorische valkuilen te vermijden. Voor mij is Fortis Venturing zonder twijfel een toonbeeld van interne vernieuwing, waar medewerkers op elk niveau worden aangezet tot actie. Wij zijn dusdanig overtuigd van de waarde hiervan dat wij Fortis Venturing hebben gedocumenteerd in een belangrijke case study die nu door honderden managers wordt gebruikt tijdens hun training bij IMD. Om met Einstein te spreken: als je denkt dat groei duur is, moet je eens kijken wat stagnatie kost..."

Professor Benoît F. Leleux

S. Schmidheiny Professor of Entrepreneurship and Finance
International Institute for Management Development (IMD)
Lausanne (Zwitserland)

De medewerkers maken Fortis

Het aantal medewerkers dat gebruikt maakt van Fortis Venturing is gegroeid van 57 in 2001 naar 183 in 2004. Medewerkers, klanten, overheden en academici vormen samen een netwerk van zo'n 1.200 personen.

Diverse ventures dragen op hun beurt bij tot duurzaam ondernemen. Enkele voorbeelden:

- *Fortis CO₂ emissierechtenhandel vond zijn oorsprong in Venturing. Beoogd werd een leidende positie te veroveren in de Europese markt van aan 'Kyoto' gerelateerde handel in emissierechten.*
 - *MeesPierson Governance Services (MPGS). MeesPierson heeft een brede ervaring en grote expertise in aantal gebieden die met corporate governance samenhangen. Deze kennis wordt ingezet als additionele dienstverlening voor Nederlandse en Belgische klanten.*
 - *TcRe biedt specifieke klanten verzekeringsproducten met een hoge franchise (de schade-excedenttechniek). De klant verzekert zich op die manier tegen uitzonderlijke risico's. In samenwerking met Fortis Venturing, wil TcRe nieuwe producten ontwikkelen die bepaalde aspecten van kredietverschaffing en verzekering combineren.*
-

4.5 Sociaal overleg

Binnen Fortis hechten wij veel belang aan het vlot en doelmatig functioneren van het overleg met ondernemingsraden en de bonden. Wij zorgen dat vertegenwoordigers van het personeel beschikken over de nodige tijd en middelen (lokale, elektronische communicatiemiddelen, enz.) om hun rol doelmatig te kunnen vervullen.

Deze rol is tweeledig: meedenken en -praten over de strategie, de ontwikkeling van de winstgevendheid en werkgelegenheid binnen de verschillende Fortis-entiteiten en Fortis als geheel; daarnaast is er de belangenbehartiging van de medewerker, zowel collectief als individueel. Ook waken zij erover dat medewerkers die in conflict komen met hun leidinggevend beschikken over een gepubliceerde en gedocumenteerde beroepsprocedure.

Het topmanagement tot en met de CEO en de COO zet zich persoonlijk in om de lokale ondernemingsraden en ook de Europese ondernemingsraad van Fortis snel en uit eerste hand van relevante bedrijfsinformatie te voorzien.



De Europese Ondernemingsraad draagt bij aan een gezond bedrijf

"Fortis heeft een actieve internationale strategie, waardoor het bedrijf aanwezig is in een groot aantal landen van de Europese Unie en ver daarbuiten. Dit heeft gevolgen gehad op sociaal vlak. Zo beschikt Fortis sinds 1996 over een Europese Ondernemingsraad, (EOR) waar op dit moment 40 personeelsafgevaardigden uit tien verschillende landen zitting in hebben.

De rol van de EOR groeit samen met de internationale structuur van Fortis. Fortis organiseert zich steeds meer grensoverschrijdend, business lines en ondersteunende diensten worden centraal aangestuurd; interne en externe groei blijft het belangrijkste doel. Via diverse plenaire vergaderingen en beperkte technische commissies volgt de EOR de ontwikkeling van de groep van nabij. De raad bestudeert en becommentarieert zowel de strategische opties, grensoverschrijdende herstructureringen en de ontwikkeling van het resultaat, als de werkgelegenheid en arbeidsvoorwaarden. Door de zeer uiteenlopende ervaringen en sociaal-culturele achtergrond van de afgevaardigden, is het zeker niet gemakkelijk om elkaar te begrijpen en gemeenschappelijke standpunten in te nemen. Toch slagen wij erin om nationale of filosofische verschillen opzij te zetten en op een eerlijke en onbevooroordeelde manier samen te werken. Samen willen wij de belangen van de werknemer op de beste manier verdedigen. Sociale overwegingen komen daarbij op de eerste plaats, maar het commerciële aspect wordt niet uit het oog verloren.

Een gezonde onderneming is de beste garantie voor de toekomst van het personeel. En personeel dat zich goed voelt, is de beste garantie voor de toekomst van de onderneming."

Bruno Demaître, voorzitter van de EOR van Fortis



5. Duurzame aandeelhouders- waarde

Duurzame aandeel- houderswaarde

Goed evenwicht tussen ondernemerschap, risicobeheer en controle is essentieel voor deugdelijk ondernemingsbestuur, ofwel ‘corporate governance’. Bij Fortis worden de activiteiten georganiseerd vanuit een op groei en langetermijnsucces gerichte visie, waarbij de risico’s zorgvuldig in het oog gehouden worden. Dit is een basis voor de goede waardering van de onderneming, ook op het gebied van duurzaam ondernemen.

5.1 Aandeelhouderswaarde

Wij zien in het nastreven van lange termijn aandeelhouderswaarde geen tegenstelling met onze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. Sterker nog, deze dimensies overlappen elkaar steeds meer: duurzaamheid en contacten met onze stakeholders dragen bij aan aandeelhouderswaarde op de lange termijn. Zonder die aandeelhouderswaarde kan er van duurzaamheid geen sprake zijn. Daarom beoordelen wij onze activiteiten en processen vanuit dit gemeenschappelijke perspectief.

Het dagelijkse contact met onze aandeelhouders loopt via de afdeling Investor Relations. Ook hebben de leden van het Executive Committee regelmatig contact met beleggers. Fortis moedigt aandeelhouders aan om gebruik te maken van hun stemrecht en de aandeelhoudersvergaderingen bij te wonen. Ondanks een mager beursjaar behaalde het Fortis-aandeel een rendement inclusief dividend van ruim 34%. Hiermee was het het best presterende aandeel van de Nederlandse AEX.

Openbaarmaking

Om snelle openbaarmaking te garanderen, publiceert Fortis alle informatie voor aandeelhouders en overige stakeholders, waaronder de agenda's van de Algemene Vergaderingen van Aandeelhouders, de kwartaal- en jaarresultaten op onze website www.fortis.com/ir.

5.2 Duurzaam beleggen

Hoewel de belangstelling voor duurzaam beleggen groeit, heeft het onderwerp voor de gemiddelde belegger nog geen hoge prioriteit. Onze afdeling Investor Relations krijgt incidenteel vragen over de duurzaamheidselementen van Fortis. Desalniettemin denken wij dat langzaam maar zeker steeds meer van deze elementen hun weg zullen vinden naar de reguliere kapitaalmarkt. Duurzame beleggingsfondsen zullen steeds meer aan belang winnen. Wij hebben dan ook goede zakelijke gronden om een meer pro-actieve houding aan te nemen ten aanzien van duurzaam beleggen.

Duurzame aandeel- houderswaarde



De opname sinds 2003 in de Dow Jones Sustainability STOXX Index, de Dow Jones Sustainability World Index en de FTSE4Good, zien wij als een stimulans voor onze inspanningen. Tegelijkertijd is het bekend dat de concurrentie om in deze indices te komen, toeneemt. Toch willen wij binnen deze indices tot de kopgroep van onze sector behoren en additionele maatregelen nemen als dit nodig is.

5.3 Fortis als aandeelhouder

Fortis is zelf ook aandeelhouder. Onze beleggingsactiviteiten zijn verdeeld over een aantal van onze bedrijfsonderdelen. Soms beleggen wij vermogen namens onze klanten, maar ook zijn er beleggingen voor eigen rekening.

Uitoefening van stemrecht

Het merendeel van het vermogen dat wij namens klanten beleggen, wordt beheerd door onze vermogensbeheerder Fortis Investments. Fortis Investments ziet de uitoefening van stemrecht als integraal onderdeel van het beleggingsproces van een actieve vermogensbeheerder. Begin 2003 heeft Fortis Investments een procedure voor stemming bij volmacht in het leven geroepen voor Belgische en Luxemburgse beleggingsfondsen. Sindsdien is de reikwijdte van deze procedure uitgebreid tot de Nederlandse en Franse beleggingsfondsen. Verder wordt met klanten institutionele opdrachtgever afgestemd hoe men met het stemrecht wenst om te gaan. Verder wordt met institutionele klanten afgestemd hoe men met het stemrecht wenst om te gaan. Voor een aantal klanten is reeds een stemrecht-mandaat gegeven en in werking getreden.

Bij de uitoefening van stemrecht maakt Fortis Investments gebruik van de diensten van een gespecialiseerd bedrijf, een zogenaamde 'proxy voting agency'. Dit bedrijf volgt de agenda's van de aandeelhoudervergaderingen. Voor elk punt op de agenda dat vragen oproept, geeft men een stemadvies af, een zogenaamd 'rating alert'. Zo'n signaal is voor een speciaal team bij Fortis Investments aanleiding om een interne analyse uit te voeren. De uiteindelijke beslissing of het stemadvies wordt overgenomen en of het stemrecht feitelijk wordt uitgeoefend ligt bij een speciale (interne) proxy voting commissie. Bij de vergadering van aandeelhouders wordt het stemrecht gewoonlijk door een gevolmachtigde uitgeoefend. Staat er een gevoelig onderwerp op de agenda dan kan Fortis Investments ervoor kiezen zelf naar de aandeelhoudersvergadering te gaan.

Voorkomen van belangenverstrengeling

Er bestaan speciale procedures om mogelijke belangenverstrengelingen te voorkomen. Zo is voor het Fortis-aandeel vastgelegd dat als een waarschuwing over het Fortis-aandeel wordt ontvangen, Fortis Investments de stemrechten namens zijn klanten niet uitoefent. (Institutionele) klanten kunnen in dat geval zelf op de aandeelhoudervergadering hun stemrecht uitoefenen, zonder inmenging van Fortis Investments. Fortis Investments heeft tot nu toe geen standaardoverzichten van het stemgedrag gepubliceerd, maar is van plan om dit in de nabije toekomst wel te gaan doen.

Verscheidenheid in beleid

Met betrekking tot de eigen beleggingsportefeuille kunnen de stemprocedures per bedrijfsonderdeel variëren. Fortis ASR beheert bijvoorbeeld een portefeuille die bestaat uit deelnemingen in 35 kleine, middelgrote en grote ondernemingen (Nederlandse beursgenoteerde ondernemingen waarvan wij meer dan 5% van de uitstaande aandelen in bezit hebben) en maakt actief gebruik van zijn stemrecht. De stemprocedure is vergelijkbaar met die van Fortis Investments. Ook Fortis ASR ontvangt 'rating alerts' van een gespecialiseerde dienstverlener. Deze signalen worden vervolgens besproken in het Voting Policy Committee, dat de uiteindelijke beslissing neemt over de feitelijke uitoefening van het stemrecht. Fortis ASR vaardigt altijd een vertegenwoordiger af naar de betreffende vergadering van aandeelhouders.

De stemprocedures van andere bedrijfsonderdelen van Fortis worden geëvalueerd en, zonodig, verder in overeenstemming gebracht met de hierboven beschreven procedure.



6. Actief in de maatschappij

Actief in de maatschappij



Bijna 300 jaar geleden waren de voorlopers van Fortis al actief in de financiële wereld. Het is natuurlijk ondenkbaar dat een bedrijf zo bestendig is zonder diepe wortels in de maatschappij. Door ons steeds te blijven verdiepen in onze samenleving, slagen wij erin een moderne en pro-actieve dienstverlener te zijn en te blijven in een steeds sneller veranderende wereld.

6.1 Overheden en toezichthouders

Onze relaties met vertegenwoordigers van de overheden in landen waar wij actief zijn, waaronder de externe toezichthouders, zijn gebaseerd op respect, professionaliteit en vertrouwen. Wij hebben respect voor de economische, juridische en sociale infrastructuur van de samenleving waarin wij actief zijn. Wij profiteren van deze infrastructuur en dragen er tegelijkertijd aan bij.

Een directe materiële bijdrage van onze aanwezigheid is uiteraard de belasting die wij betalen. In 2004 betaalde Fortis een totaalbedrag van EUR 959.8 miljoen aan belasting.

Dat professionaliteit een rol speelt in onze verhouding met overheden blijkt onder meer uit de actieve inzet van kennis voor relevante doelen. Eerder in dit verslag zijn wij al ingegaan op de inzet van Maurice Lippens voor goed bedrijfsbestuur in België. Fortis werkt samen met de Ministeries van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM) en Economische Zaken (EZ) in Nederland voor de invoering van het Kyoto protocol en de hieraan gerelateerde emissierechtenhandel. Verder zijn wij partij in het in 2004 door de Nederlandse banken en de overheid opgezette Nederlands Samenwerkingsverband voor Financiële Sectorontwikkeling.

Fortis onderhoudt goede en opbouwende relaties met de toezichthouders. Wederzijds vertrouwen en transparantie is cruciaal. Wij zijn duidelijk over onze bedrijfsvoering en stellen ons coöperatief op. Het toezicht op Fortis is georganiseerd op basis van onze juridische structuur en houdt rekening met de respectievelijke bevoegdheden van de autoriteiten die hierbij betrokken zijn. De dochterondernemingen van Fortis zijn onderworpen aan het prudentieel toezicht van de nationale toezichthoudende instanties voor verzekeren en bankieren in hun respectievelijke landen van vestiging. Aanvullend is Fortis Bank op geconsolideerde basis onderworpen aan het toezicht van de Belgische Commissie voor het Bank-, Financier- en Assurantiewezen (CBFA). Daarnaast is Fortis onderworpen aan het toezicht zoals voorgeschreven in de Europese richtlijn voor het toezicht op financiële conglomeraten. Dit wordt gezamenlijk uitgeoefend door de CBFA en De Nederlandsche Bank (DNB), waarbij eerstgenoemde als coördinator is aangewezen.

Wij hebben een gemeenschappelijk doel met de toezichthouders: kwaliteit en transparantie van maatschappelijke, financiële en economische structuren. Dit is fundamenteel voor duurzame ontwikkeling van onze economie.

Actief in de maatschappij



6.2 Niet-gouvernementele organisaties

In 2004 heeft Netwerk Vlaanderen actie gevoerd tegen een aantal financiële instellingen, waaronder Fortis, om stappen te ondernemen ten aanzien van de financiering van de defensie-industrie. Gezien het recht van democratische landen om zich te verdedigen, is het vraagstuk van de financiering van de defensie-industrie complex. Na grondige interne en externe verkenning hebben wij een bedrijfsbrede Defense Industry policy opgesteld. Dit voorbeeld illustreert dat wij de dialoog aangaan met NGO's. Wel verwachten wij dat het onderwerp dat wordt aangeroerd thuishoort in ons domein en dat de betreffende NGO een relevante achterban vertegenwoordigt.

De meeste NGO's stellen zich niet op als actie- of pressiegroep, maar hebben hele andere karakteristieken. Zoals het Rode Kruis dat hulp verleent aan behoeftigen. In de volgende paragraaf staan diverse voorbeelden van de wijze waarop wij, al dan niet binnen de Fortis Foundations, samenwerken met dergelijke instellingen.

Onze contacten met NGO's zijn momenteel vaak ad hoc. Daar waar dat relevant is, gaan wij de komende jaren meer structuur en diepgang in deze contacten brengen. Daarbij willen wij ook binnen onze organisatie vastleggen waar en op welk niveau de verantwoordelijkheid voor een bepaalde NGO thuishoort.

"Het nieuwe beleid van Fortis t.a.v. investeringen in de wapenindustrie is zeker een belangrijke stap in de richting van een vredevoller investeringsbeleid. Maar het mag niet blijven bij mooie woorden op papier. Op dit moment zijn er nog onbeantwoorde vragen: 'Welke kredieten en investeringen zal Fortis in de toekomst niet meer verlenen? Welk soort bedrijven zullen in de toekomst niet meer bij Fortis terecht kunnen?'. Fortis moet dan ook snel werk maken van een strikte interpretatie, degelijke implementatie, transparante communicatie en continue opvolging van dit beleid. Netwerk Vlaanderen zal dit proces op de voet blijven volgen."

Christophe Scheire, Netwerk Vlaanderen

6.3 Lokale gemeenschappen

Fortis Foundation België

Sinds januari 1996 geven de Belgische Fortis-ondernemingen gestalte aan hun maatschappelijke betrokkenheid via een onafhankelijke stichting de Fortis Foundation België. De stichting staat los van elk commercieel doel van Fortis. De stichting steunt verenigingen die sociale uitsluiting bestrijden en effectief bijdragen aan de verbetering van de levensomstandigheden van kansarmen in België.

De Foundation richt zich op drie aandachtsgebieden:

- sociaal kwetsbare kinderen;
- jongeren die opgroeien in moeilijke omstandigheden;
- solidariteit tussen de generaties.

Het jaarbudget van de stichting bedraagt sinds 2001 EUR 1,2 miljoen. Sinds de oprichting in 1996 financierde Fortis Foundation België meer dan 900 projecten voor een totaalbedrag van ruim EUR 10 miljoen.

Bedrijfsvrijwilligerswerk

Naast het geven van financiële hulp is de Fortis Foundation sinds 2002 ook actief in het vrijwilligerswerk. Er zijn verscheidene programma's gestart voor Fortis-medewerkers in België. Door de samenwerking met betrouwbare verenigingen sluiten de concrete projecten nauw aan bij de lokale behoeften in de samenleving.

Voorbeelden van vrijwilligerswerk:

- "Solidarity Days": praktische activiteiten uitgevoerd door Fortis-vrijwilligers op verzoek van diverse lokale verenigingen waarmee het leefklimaat van de doelgroep wordt verbeterd. Ruim 700 Belgische Fortis-medewerkers hebben in 2004 hun energie en talent beschikbaar gesteld aan verenigingen.
 - "We can help YOU to help": een programma dat zich in eerste instantie richt op gepensioneerde Fortis-medewerkers, die zich aan willen sluiten bij een vereniging. Fortis Foundation België steunt dit programma, helpt er vrijwilligers bij te zoeken met de juiste capaciteiten.
 - "Solidarity Teambuilding" wordt georganiseerd voor verschillende afdelingen van Fortis, ten behoeve van verenigingen die grotere werkprojecten willen laten uitvoeren.
-

Actief in de maatschappij

Meeting for the Future

Onder deze naam wordt een jaarlijkse bijeenkomst van het grote publiek en de Fortis Foundation België georganiseerd. Tijdens het debat, dat openstaat voor iedereen, wordt ieder jaar een ander thema aangesneden over de maatschappelijk steun die het bedrijfsleven kan geven. In 2004 luidde het thema: "Mecenaat: waar stopt de overheid, waar start het bedrijf?". In België blijven de fiscaalvriendelijke beleidsmaatregelen voor donerende bedrijven wat achter bij de rest van Europa. Wij steunen een wetswijziging op dit punt zodat Belgische bedrijven meer mogelijkheden krijgen op dit gebied.

Onze doelstellingen voor 2005 zijn:

- de financiering van nieuwe projecten in de sociale sfeer voor een bedrag van EUR 1,2 miljoen;
- het aanscherpen van de onze kernwaarde 'begripvol' binnen alle Fortis-geledingen via de Fortis Foundation;
- het stimuleren van vrijwilligerswerk bij de Belgische Fortis-werknemers;
- het organiseren van een volgende Meeting for the Future, met als thema 'Bedrijven en het vrijwilligerswerk', waarmee wij in België het maatschappelijk debat over dit onderwerp willen starten.

Fortis Foundation Nederland

Sinds 1997 stimuleert Fortis maatschappelijke betrokkenheid onder haar medewerkers in Nederland. Het animo voor deze zogenaamde Stimulans-activiteiten groeide zo sterk, dat in 2001 Fortis Foundation Nederland is opgericht. Deze stichting stimuleert de vrijwillige inzet van de medewerkers. Hun kennis en kunde worden gebruikt om doelgroepen van maatschappelijke en ideële organisaties te helpen. Ruim tweeduizend medewerkers gaan jaarlijks aan de slag. In 2004 werden enkele honderden activiteiten georganiseerd voor ouderen, lichamelijk en verstandelijk gehandicapten, chronisch zieken en voor kwetsbare jongeren.

De stichting brengt mensen bij elkaar, coördineert projecten en geeft zonodig een financiële impuls. Een tiental vaste medewerkers begeleidt en ondersteunt vanuit het hoofdkantoor de enthousiaste vrijwilligers. In het land worden de activiteiten aangestuurd door lokale ambassadeurs, verenigd in lokale Stimulanscomités. Twee keer per jaar komen alle betrokkenen bij elkaar: vrijwilligers, leden van Stimulans en medewerkers van de Foundation. Dan is er tijd voor evaluatie en een terugblik op de afgeronde projecten. Ook worden ideeën uitgewisseld voor nieuwe activiteiten.

Adviesdag

In Nederland wordt Fortis Foundation Nederland gezien als koploper op het gebied van maatschappelijke betrokkenheid. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de jaarlijkse Fortis Adviesdag die beoogt kennis en persoonlijke vaardigheden van Fortis medewerkers in te zetten voor de samenleving.

In 2004 heeft de top 100 van Network Banking zich over management vraagstukken van acht maatschappelijke organisaties gebogen. Verder begeleiden kantoordirecteuren van Fortis Bank en hun MKB klanten 240 kwetsbare jongeren in het zoeken naar werk. Niet door hun eigen ideeën neer te leggen maar door het beste uit de jongeren te halen onder het motto: Do you make them think or are you thinking for them? In 2005 is de Adviesdag onderdeel van de Baanbrekerprijs – een initiatief van Start Foundation, Fortis Foundation Nederland en Taskforce Jeugdwerkloosheid – en daarom eenmalig omgedoopt tot Baanbrekerdag.

De activiteiten van Fortis Foundation Nederland verdiepen zich en worden volwassen. De nadruk komt steeds meer te liggen op kennisoverdracht en 'het verruimen van je blik', op de maatschappelijke doelgroepen en de organisaties daarachter. De activiteiten van de Fortis Foundation bieden meerwaarde voor alle partijen. Mensen ontmoeten mensen en leren van elkaar. Om dit proces te vergemakkelijken, is de Fortis Competentieids in het leven geroepen (zie hoofdstuk 4).

Lokale beursvloeren

Samen met KPMG en CIVIQ – Instituut voor vrijwillige inzet – stimuleert de Fortis Foundation het opzetten van zogenaamde 'lokale beursvloeren'. Dit zijn evenementen waarbij maatschappelijke behoeftes worden verhandeld: vraag en aanbod van vrijwilligerswerk in de breedste zin van het woord. Het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties ontmoeten elkaar, met de bedoeling een inspirerende en nuttige match te maken. Vaak zijn met weinig inspanningen lokaal allerlei leuke en indrukwekkende resultaten te behalen. Lokale beursvloeren zijn goed voor de lokale samenleving omdat ze partijen uit verschillende sectoren bij elkaar brengen, met winst voor de samenleving als resultaat. Fortis Foundation helpt daarom lokale beursvloeren mogelijk te maken. Via de website www.beursvloer.com kunnen lokale organisaties een toolkit downloaden waarmee ze snel de eerste stappen kunnen zetten. Een lokale Fortis-manager is graag betrokken bij de organisatie.

Actief in de maatschappij

In 2004 hebben 2.688 enthousiaste Fortis-medewerkers zich vrijwillig ingezet voor de samenleving. Zij werkten samen ongeveer 23.760 uur aan 409 projecten. Een resultaat waar de Fortis Foundation Nederland trots op is. Meer informatie kunt u vinden in het Jaaroverzicht 2004, dat u kunt aanvragen via foundation@nl.fortis.com, of op www.fortisfoundation.nl. In 2005 gaan wij ons nog meer richten op kwetsbare jongeren. Onder de naam 'De Coach' biedt Fortis Foundation in 2005 een scala aan activiteiten, van coaching en mentorschappen tot teambuildingsprojecten.

Innovatie

Workmate is de naam van een nieuw instrument waarmee het bedrijfsleven en maatschappelijk veld elkaar via het internet kunnen vinden. Dankzij dit digitale medium kunnen werknemers uit het bedrijfsleven massaal worden ingezet in het vrijwilligersveld. Dankzij de match-op-maat worden deze medewerkers ingezet op functies die voor alle partijen aantrekkelijk zijn.

Fortis Foundation Nederland is een van de eerste dertig bedrijven die de ontwikkeling van het systeem steunen en er ook daadwerkelijk mee aan de slag gaan. Enkele honderdduizenden werknemers zullen worden uitgenodigd om hun wensprofiel in te vullen. Via Workmate wordt het profiel van de medewerker in overeenstemming gebracht met het wensprofiel van een maatschappelijke activiteit of –organisatie. Een innovatief systeem met een grote impact op de samenleving.

6.4 Sponsoring

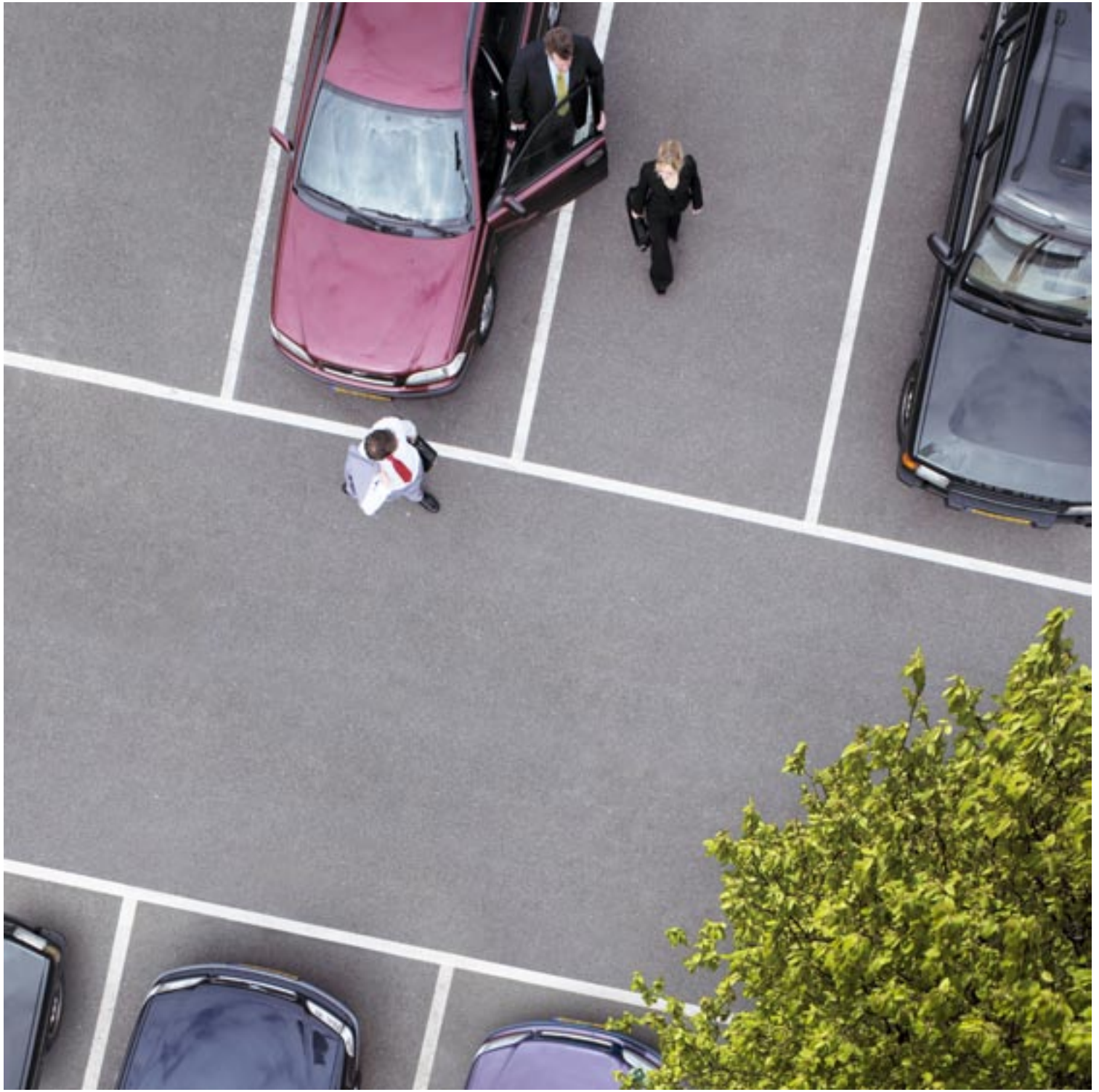
Sponsoring is één van de manieren voor Fortis om de merkdoelstellingen te realiseren. Juist bij naamsbekendheid en imago speelt sponsoring een grote rol. Sponsoring is de laatste jaren geprofessionaliseerd en het niveau van het plaatsen van logo's ver ontstegen. Wij gaan alleen sponsorverbindingen aan voor een langere periode, waarbij naast de commerciële kant ook een verbinding met de behoeften van de maatschappij wordt gelegd. Sponsoring is voor Fortis ook een manier om haar betrokkenheid bij de maatschappij concreet vorm te geven.

In Nederland sponsoren wij hoofdzakelijk sport en entertainment waarbij wij de rol van de jeugd zeer belangrijk vinden. Naast het KLM Open steunen wij jonge Nederlandse golfers door onze verbintenis met de Fortis Jeugdtour, het belangrijkste jeugdtournooi van de Nederlandse Golffederatie voor spelers tot 21 jaar. Binnen de loopsport werd onlangs de Fortis Challenge Award ingesteld waarmee jongeren een geldbedrag kunnen verdienen dat gebruikt kan worden voor een hoogtestage onder auspiciën van de KNAU.

Daarnaast wordt er bij ieder sponsorproject gekeken hoe maatschappelijke projecten ondersteund kunnen worden. Soms binnen een bestaande verbintenis (zoals Unicef als partner van Feyenoord) en anders via een apart project. In 2004 heeft Fortis een grootschalig project voor Mensen in Nood mede mogelijk gemaakt. Rondom de Fortis Marathon Rotterdam is er geld en kleding opgehaald voor ontheemden in Kongo. Lopers die aan de marathon meededen lieten zich sponsoren voor het aantal gelopen kilometers en via televisiecommercials werden mensen massaal opgeroepen om hun oude sportkleding in te leveren en de opbrengst hiervan ging naar Mensen in Nood.

In België sponsort Fortis verschillende gebieden waaronder teamsport, muziek en cultuur. De gemeenschappelijke en specifieke waarden hiervan zoals teamgeest, dynamiek, kwaliteit en respect voor de culturele diversiteit liggen ons na aan het hart. Deze waarden willen wij daarom actief onder de aandacht brengen. De afgelopen jaren hebben wij ook initiatieven gesponsord op het gebied van mode en design. Behalve de uitstraling die deze activiteiten voor België hebben, spreekt ons het creatieve en innovatieve karakter zeer aan. Ook in België proberen wij bij elke sponsoringactiviteit projecten te ontwikkelen om jong talent te steunen zoals 'Fortis Basket School', of die een maatschappelijk doel hebben. In 2005 is Fortis ook hoofdsponsor van de festiviteiten die georganiseerd worden naar aanleiding van de 175e verjaardag van de onafhankelijkheid van België en de 25e verjaardag van het federalisme in België.

Ook in Luxemburg hebben wij een actief sponsorprogramma, waar wij onder meer het Luxemburgs Olympisch Committee en het Filharmonisch Orkest ondersteunen.



7. Interne milieuzorg

Interne milieuzorg

Fortis erkent de noodzaak om het milieu te beschermen. Tevens streven wij naar een structurele en continue vermindering van het milieubelastende karakter van onze activiteiten. Daarbij maken we een onderscheid tussen indirecte en directe milieubelasting. De eerste vorm hebben wij besproken in hoofdstuk 3 waar wij aangaven milieuaspecten mee te wegen in krediet- en investeringsbeslissingen. In dit hoofdstuk gaat het over onze directe milieubelasting, met andere woorden over onze eigen interne milieuhuishouding.

7.1 Milieubeleidsverklaring in 2005

Intern milieubeleid is binnen Fortis decentraal georganiseerd. Fortis Bank België, Fortis AG, Fortis Bank Nederland, Fortis ASR en BGL hebben zelfstandig beleid en activiteiten op dit gebied. Dit is afgestemd op nationale wetgeving, lokale behoeften en strategische overwegingen van de verschillende afdelingen. Deze decentrale organisatie heeft tot op heden effectief gewerkt. Inmiddels signaleren wij zowel intern als extern de behoefte om meer consistentie en eenvormigheid te brengen in het interne milieubeleid. Daarom zullen wij in 2005, voortbouwend op de bestaande milieubeleidsverklaringen van onze afdelingen, een 'bedrijfsbrede' milieubeleidsverklaring opstellen. Hierin worden prioriteiten geformuleerd die effectieve en zinvolle invulling van het beleid garanderen. De beleidsverklaring zal richtinggevend zijn omdat wij met uiteenlopende lokale wetgeving te maken hebben. Het is overigens nadrukkelijk onze ambitie om voor bepaalde speerpunten strenger te zijn dan de wet ons voorschrijft. Beheersbaarheid, controleerbaarheid en continue verbetering zijn daarbij de voorwaarden. De snelheid waarmee we die ambitie kunnen invullen, zal mede worden bepaald door de beschikbaarheid van bronnen, zowel in termen van mensen als middelen.

7.2 Bouwen op bestaande ervaring

Onze decentrale milieu-activiteiten zullen het komend jaar verder worden geharmoniseerd en bijgesteld. Wij richten ons hierbij op vier thema's, die wij nu al decentraal op diverse manieren invulling geven:

- verhoging van energie-efficiency;
- beheersing van afvalstromen;
- verduurzaming van inkoop;
- meer aandacht voor vervoer.

Interne milieuzorg

Verhoging van energie-efficiency

Het verbeteren van onze energie-efficiency draagt bij aan de vermindering van onze milieubelasting, maar ook aan verlaging van het kostenniveau. Onze Nederlandse organisaties meten het energieverbruik op dezelfde manier. Er zijn gedetailleerde rapportages beschikbaar over het verbruik op bijvoorbeeld locaties en in regio's. Het beheren van energieverbruik is daarmee een beheersbaar en controleerbaar proces, waarbij wij bewuste actie ondernemen om verbetering te realiseren. Energieverbruik wordt in België op decentraal niveau beheerd. Toch is het mogelijk om de verbruiksniveaus te meten. Verbeteringen worden vooral op de grote locaties uitgevoerd.

In Nederland en België gebruiken wij duurzame energie. In Nederland bestond 15% van het energieverbruik in 2004 uit duurzame energie. In België bestaat er een wettelijke basis voor het gebruik van duurzame energie. In Luxemburg wordt 90% van de elektriciteit opgewekt met vier gasgeneratoren. De vrijkomende hitte wordt bovendien gebruikt voor het klimaatbeheersingssysteem van de gebouwen. Dit systeem vermindert de CO₂-uitstoot van onze organisatie aanzienlijk.

Energieverbruik (totaal Benelux)	MWh	CO ₂ -uitstoot in tonnen ¹
Elektriciteit	213.403	69.510
Gas	183.383	36.990

¹ gebaseerd op de emissiefactor zoals opgenomen in de GHG indicator van UNEP.

Klimaatverandering is een onderwerp dat wij serieus nemen. Wij willen het bewustzijn onder onze medewerkers vergroten. Fortis ASR bijvoorbeeld informeert de medewerkers actief over wat zij kunnen doen om energie (en daardoor ook CO₂-uitstoot) te besparen. In België hebben wij het Ecomail-systeem, een mailbox waarin medewerkers hun ideeën over milieuverbeteringen kwijt kunnen. Fortis Investments heeft het Carbon Disclosure Project ondertekend. Transparantie over CO₂-uitstoot maakt het mogelijk om een beeld te vormen over de risico's en de kansen op het gebied van klimaatverandering.

Beheersing van afvalstromen

Afvalbeheer begint bij het voorkomen van afval. Verder wordt herbruikbaar afval zoveel mogelijk gescheiden van onbruikbaar restafval. Daarbij bepalen de lokale omstandigheden uiteraard de mogelijkheden hiertoe. Een van de vragen is of gescheiden afval op een kostenefficiënte wijze kan worden opgehaald en verwerkt door derden. Een aantal afvalsoorten wordt in de

gehele Benelux gescheiden afgevoerd. De contracten met de afvalverwerkers omvatten garanties over het vervolg van de afvalketen.

	Papier in tonnen	Klein chemisch afval in kilogrammen	Plastic bakers in kilogrammen
Totaal Benelux	5.160	4.572 ¹	43.802 ²

¹ Exclusief Fortis AG

² Exclusief Fortis AG en Fortis ASR

In Luxemburg stimuleren we de medewerkers om afval te scheiden onder meer door faciliteiten te bieden waarin ook thuis gebruikte batterijen, lampen en medicijnen kunnen worden afgevoerd. In Nederland wordt ook van andere afvalsoorten zoals metaal en bouwafval een rapportage gemaakt.

Verduurzaming van inkoop

Onder duurzaam inkopen verstaan wij: het inkopen van concurrerend geprijsde goederen en diensten, waarbij geleidelijk de milieubelasting en het grondstof- en energieverbruik door de levenscyclus en in de afvalketen gereduceerd worden tot een niveau dat tenminste in balans is met de draagkracht van de aarde. Een aantal grotere mantelcontracten van sommige van onze bedrijfsonderdelen omvat het milieu-aspect. Zo is binnen schoonmaakcontracten van Fortis ASR bewaking op de schoonmaakmiddelen die gebruikt worden en samen met de leverancier van de handdoekrollen wordt het productieproces steeds efficiënter en milieuvriendelijker gemaakt. Bij de keuze van een nieuwe leverancier voor papier is nadrukkelijk gekeken naar het aspect "gesloten kringloop" in de productie en het bosbeheer. Ook hier is vermindering van gebruik van groot belang. Afgelopen jaar werden er in België en Nederland 2.360 multifunctionele kopieer- en printapparaten geïnstalleerd. Deze staan standaard ingesteld op dubbelzijdig afdrukken, waardoor de papierconsumptie vermindert. In 2005 zullen wij een begin maken met het opnemen van duurzaam ondernemen als criterium in ons bedrijfsbrede inkoopbeleid. Daarvoor is het van belang dat de inkoopfunctie op groepsniveau wordt gecoördineerd.

Meer aandacht voor vervoer

In België is het afgelopen jaar een mobiliteitsmanager aangesteld om mobiliteitsgegevens te vergaren en oplossingen voor te stellen om het woon-, werkverkeer te optimaliseren. Er is reeds ervaring opgedaan met carpooling en het stimuleren van openbaar vervoer. Ook wordt er geëxperimenteerd met telewerken. Dit biedt de mogelijkheid om aan

Interne milieuzorg



thuiswerk te doen, maar ook zijn er satellietkantoren ingericht, waardoor medewerkers ook op afstand kunnen inloggen en werken. De evaluatie hiervan zal bepalen welke weg wij in België zullen inslaan. Verder kunnen medewerkers de verkeersspits omzeilen door binnen de zogenaamde 'glijdende uren' het beste reismoment en start van de werkdag te bepalen. In 2005 worden vervolgstappen gezet, bijvoorbeeld het aanbieden van een website met informatie over openbaar vervoer. Het beleid van Fortis ASR richt zich op het terugdringen van het individuele autogebruik en het stimuleren van het carpoolen, het gebruik van openbaar vervoer en het vervoer per (brom)fiets en scooter.

Volgend jaar willen we in staat zijn om het totaal aantal zakelijke kilometers gereden in leaseauto's in de Benelux vast te stellen. Ten aanzien van zakelijke vliegreizen hebben onze medewerkers in Nederland en België in 2004 bijna 12 miljoen mijl afgelegd. Dit betekent een CO₂-uitstoot van 2.676 ton (gebaseerd op 0,223 kg CO₂ per mijl: het gemiddelde van lange, middellange en korte reizen zoals vermeld in de GHG indicator van de UNEP).

Samenvattend kan worden gesteld dat wij in 2005 een bedrijfsbrede milieubeleidsverklaring zullen vaststellen. Deze zal ons meer inzicht geven in de milieubelasting door onze gehele organisatie en wij zullen gerichte activiteiten kunnen formuleren ter verbetering van onze milieuprestatie op elke van de genoemde aandachtsgebieden.



8. Ontwikkelingen buiten de Benelux

Ontwikkelingen buiten de Benelux

Wij hebben elders uitvoerig toegelicht waarom wij ons in dit rapport in het bijzonder gericht hebben op de Benelux. Als geen ander begrijpen wij de implicaties van deze keuze. Hoewel ruim 85% van ons netto operationeel resultaat wordt behaald in de Benelux, bevindt een aanzienlijk deel van ons bedrijf zich in andere delen van de wereld. Daarnaast hebben wij de ambitie om te groeien buiten de Benelux: in Europa, maar ook selectief in Azië en Noord-Amerika. Wij erkennen dat bepaalde dilemma's juist spelen in gebieden buiten de Benelux. In dit hoofdstuk willen wij enkele van deze dilemma's en ontwikkelingen behandelen. Op basis van een media-onderzoek en strategische prioriteiten, hebben wij de onderwerpen van dit hoofdstuk vastgesteld.

8.1 Mensenrechten en goed zakelijk gedrag

De eerbiediging van mensenrechten, zoals beschreven in de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van 1948 is een voorwaarde voor een duurzame samenleving. Wij erkennen onze verantwoordelijkheid om het respect voor de mensenrechten te bevorderen in alle gevallen waarin wij als private onderneming daaraan een zinvolle bijdrage kunnen leveren. Dit principe hanteren wij uiteraard over de hele wereld. Omkoping en corruptie, in welke vorm dan ook, zijn onacceptabel. Op geen enkele wijze willen wij hiermee geassocieerd worden. Hoewel deze uitgangspunten al onverkort gelden voor de gehele organisatie, zullen wij richtlijnen vaststellen waarin wij deze verder uitwerken.

8.2 Banque Belgo-laise

Sinds 2000 is Banque Belgo-laise een volle dochter van Fortis. Belgo-laise voert een transnationale commerciële strategie, ten dienste van Afrikaanse en internationale klanten die actief zijn in Afrika. Deze strategie berust op een grondige, in de loop van de jaren verworven kennis van de Afrikaanse geografische en sectorale markten. Het is bekend dat Fortis aan andere regio's dan Afrika een hogere strategische prioriteit geeft. In dat kader worden alle strategische opties momenteel voor deze dochter heroverwogen. Werken in Afrika brengt vele uitdagingen met zich mee. De economische infrastructuur is in een aantal landen nog niet volledig ontwikkeld. De dreiging van corruptie en malversaties is altijd aanwezig. Banque Belgo-laise moet voldoen aan alle hoge eisen die gelden binnen Fortis. Wij willen niet in verband worden gebracht met onethische of illegale activiteiten. Werd de bank nog genoemd in het *United Nations Report of the Panel of Experts on the illegal exploitation of natural resources and other forms of wealth of the Democratic Republic of Congo* van 21 oktober 2002, in het definitieve rapport van oktober 2003 staat de zaak als "opgelost" genoteerd.

Ontwikkelingen buiten de Benelux



8.3 Export- en Projectfinanciering

De afdeling Global Export & Project Finance (GEPF) opereert op wereldwijde schaal. Bij exportfinancieringen worden kapitaalgoederen gefinancierd voor publieke of private partijen in opkomende markten. Met projectfinanciering moet de terugbetaling gedaan worden uit de middelen die door het project zelf gegenereerd worden. Over het algemeen worden diensten als deze gebruikt in situaties waar een speciale constructie wordt moet worden opgezet, wat echter alleen voor middelgrote tot zeer grote projecten zin heeft. De kredietrisico's van export- en projectfinanciering worden veelal gedeeltelijk verzekerd bij (meestal publieke) exportkredietverzekeraars, of er wordt samengewerkt met multilaterale organisaties, zoals de International Finance Cooperation en regionale ontwikkelingsbanken.

Onze kredietprocedures, zoals elders in dit rapport beschreven, gelden onverkort voor de transacties van GEPF. Wij realiseren ons dat sommige projecten in kwetsbare gebieden worden uitgevoerd en dat we sectoren financieren waar complexe milieu en sociale dilemma's spelen (bijvoorbeeld dammen, pijpleidingen en de mijnbouwsector). Zo zijn wij momenteel in de eindfase van het afsluiten van de projectfinanciering van een waterkrachtcentrale in Azië. Hierbij wordt bij de analyse en structurering zeer intensief samengewerkt met de Wereldbank, de Asian Development Bank en met onafhankelijke expertbureau's voor wat betreft de sociale en ecologische aspecten. De uitvoering van dit project gaat dan ook gepaard met maatregelen om de sociale en ecologische impact van het project te beperken.

Door de standaarden die we in acht nemen, anticiperen wij op de soms kritische houding die derden aannemen tegenover dergelijke financieringen. Deze zorgvuldigheid betekent echter niet dat er nooit kritiek is op projecten waar wij bij betrokken zijn. Als projectfinancieringsbank willen wij echter alleen investeren in projecten die economisch zinvol zijn, die voldoen aan internationale milieu-vereisten en een sociaal-economische bijdrage leveren. Tegen deze achtergrond zijn wij altijd op zoek naar een juist evenwicht en worden wij geconfronteerd met dilemma's. Een milieu-organisatie zoekt wellicht naar een ander evenwicht en legt een meer eenzijdige nadruk op de (potentiële) impact op het milieu. Dit betekent dat projecten die naar onze mening voldoen aan internationale kaders, desondanks door een milieu-organisatie zouden kunnen worden bekritiseerd.

Maar duurzaam ondernemen komt steeds centraler te staan binnen Fortis. GEPF is in toenemende mate op zoek naar de kansen die deze benadering ons biedt, naast de risicobeheersingsprocedures die wij reeds in acht nemen.

8.4 MeesPierson Philanthropy Services

Door MeesPierson is Fortis actief in de zogenaamde *philanthropy services* en is op dat gebied een voorloper in Azië. De bank heeft de expertise in huis om filantropieadviezen te geven aan particulieren en bedrijven. Bovendien worden non-profit organisaties geadviseerd op het gebied van fundraising. Van groot belang bij filantropie is een goed begrip van de complexe vraagstukken waarmee men kan worden geconfronteerd in het licht van de verscheidenheid van stakeholders die een rol spelen. Denk aan overheden, donateurs, alumni, vrijwilligers en de maatschappij in brede zin. Integriteit, verantwoording, transparantie en het maatschappelijke vertrouwen zijn belangrijke voorwaarden voor alle betrokkenen. Onze kennis van relevante terreinen maakt het mogelijk om individuen, families en non-profit organisaties te assisteren bij het opzetten van structuren of te adviseren over effectieve en bevredigende filantropische activiteiten. Onze expertise is gewaardeerd door het vaktijdschrift Euromoney dat MeesPierson in 2004 uitriep tot de groep van beste *private banks in philanthropy*.

GRI-tabel

Visie en Strategie

Pagina

■	1.1	Visie en Strategie	9-13
■	1.2	CEO verklaring	6-7

Profiel

Pagina

■	2.1	Naam van organisatie	4
■	2.2	Producten en diensten	4
■	2.3	Operationele structuur	14-17
■	2.4	Organisatiestructuur	14-17, A
■	2.5	Landen van vestiging	4, A
■	2.6	Rechtsvorm	15, A
■	2.7	Markten	16, A
■	2.8	Organisatieomvang	4
■	2.9	Stakeholders	10
■	2.10	Contactpersoon	58
■	2.11	Verslagleggingsperiode	54
■	2.12	Voorgaand verslag	Opgenomen in Jaaroverzicht 2003
■	2.13	Reikwijdte	12, 54
■	2.14	Organisatorische veranderingen	16, A
■	2.15	Joint ventures	A
■	2.16	Vergelijkbaarheid	A
■	2.17	Toepassing GRI richtlijnen	7, 54
■	2.18	Toegepaste criteria en definities	51
■	2.19	Wijzigingen in meetmethode	54
■	2.20	Beleid en interne regelingen	16
■	2.21	Onafhankelijke verificatie	56
■	2.22	Additionele informatie	54

Structuur en Governance

Pagina

■	3.1	Bestuursstructuur	14-17, A, GS
■	3.2	Onafhankelijkheid	15, A, GS
■	3.3	Ervaring leden Raad van Bestuur	A, GS
■	3.4	Processen op RvB-niveau	16, A, GS
■	3.5	Beloning topmanagement	A
■	3.6	Medewerkers op sleutelposities	16, A
■	3.7	Missie en waarden	8, 10, A
■	3.8	Mechanismen voor aandeelhouders	37, A, GS

Stakeholders

Pagina

■	3.9	Selectie van stakeholders	10, 17 en verder
■	3.10	Vorm stakeholder dialoog	10, 17 en verder
■	3.11	Resultaat stakeholder dialoog	10, 17 en verder
■	3.12	Informatiegebruik	10, 17 en verder

Beleid en management systemen

Pagina

■	3.13	Uitleg preventieve aanpak	8
■	3.14	Niet-verplichte externe richtlijnen	49, A
■	3.15	Belangrijkste lidmaatschappen	13
■	3.16	Beleid voor nadelige effecten	8, 11, 20
■	3.17	Beheer indirecte effecten	8, 11, 13
■	3.18	Beslissingen tijdens de rapportageperiode	16
■	3.19	3P prestatie	8, 16
■	3.20	Certificeringstatus	26, 56

GRI index

Pagina

■	4.1	GRI index	51
---	-----	-----------	----

GRI-tabel

Prestatie Indicatoren

Economische Indicatoren

Pagina

■	EC 1	Netto baten	5, A
■	EC 2	Geografische verdeling van markten	4, A
■	EC 3	Inkoop	N
■	EC 4	Percentage volgens afspraak betaalde contracten	N
■	EC 5	Totale personeelskosten	5, A
■	EC 6	Uitkering aan kapitaalverschaffers	5, A
■	EC 7	Groepsvermogen	5, A
■	EC 8	Belastingen	5, 40, A
■	EC 9	Ontvangen subsidies verdeeld naar/landregio	N
■	EC 10	Fondsen en stichtingen (bijdragen)	41-43

Milieu Indicatoren

Pagina

■	EN 1	Totaal verbruik van materialen (exclusief water)	46
■	EN 2	Recycling materialen	46
■	EN 3	Direct energieverbruik	46
■	EN 4	Indirect energieverbruik	N
■	EN 5	Totaal waterverbruik	N
■	EN 6	Locatie en omvang van grond in bezit, huur of beheer in habitat met hoge biodiversiteit	N
■	EN 7	Effect op biodiversiteit	N
■	EN 8	Uitstoot broeikasgassen	46
■	EN 9	Gebruik en uitstoot van ozonSchadelijke stoffen	N
■	EN 10	NOx, Sox en andere aanzienlijke vormen van emissie naar type	
■	EN 11	Afval	46
■	EN 12	Aanzienlijke lozingen in water naar type	N
■	EN 13	Aanzienlijke lozing van chemicalieën, olie en brandstoffen in termen van totale aantallen en volumes	N
■	EN 14	Milieu effecten van belangrijkste producten en diensten	20, 46
■	EN 15	Percentage terug te vorderen gewicht van verkocht product	N
■	EN 16	Aantal Compliance medewerkers	20

Sociale Indicatoren

Pagina

■	LA 1	Verhouding part time/full time medewerkers	5, 32
■	LA 2	Netto werkgelegenheid	5, 30
■	LA 3	Percentage van medewerkers verbonden aan onafhankelijke vakbond	N
■	LA 4	Medezeggenschap	35
■	LA 5	Arbeidsongeschiktheid	32
■	LA 6	Gezondheid en Veiligheid	32, 33
■	LA 7	Ziekteverzuim	5, 33
■	LA 8	Beleid en programma's m.b.t. AIDS/HIV	N
■	LA 9	Opleiding per medewerker	5, 33
■	LA 10	Diversiteit	32
■	LA 11	Man/vrouw verhouding	32

Mensenrechten

Pagina

■	HR 1	Mensenrechten richtlijnen	49
■	HR 2	Mensenrechten effecten	49
■	HR 3	Mensenrechten prestatie	49
■	HR 4	Non-discriminatie	31, 49
■	HR 5	Vrijheid van vereniging	35
■	HR 6	Kinderarbeid	49
■	HR 7	Geweld en dwangarbeid	49

Maatschappij

Pagina

■	SO 1	Bijdragen aan lokale gemeenschappen	40
■	SO 2	Omkoping en corruptie	49
■	SO 3	Politieke bijdragen	N

Product Verantwoordelijkheid

Pagina

■	PR 1	Beleid t.b.v. klantveiligheid	21
■	PR 2	Product informatie en labelling	21
■	PR 3	Respect voor privacy	21

A = zie Financieel Jaarverslag; GS = Governance Statement; N = niet gerapporteerd.

GRI-tabel

Financiële diensten sector supplement: sociale prestaties

MVO management

Pagina

■ CSR 1 MVO beleid	8-11
■ CSR 2 MVO organisatie	16
■ CSR 3 MVO audits	56
■ CSR 4 Beheersing gevoelige issues	10, 20
■ CSR 5 Non-compliance	N
■ CSR 6 Stakeholder dialoog	10, 17 en verder

Interne sociale prestaties

Pagina

■ INT 1 Intern MVO beleid	8-11
■ INT 2 Medewerkersverloop en creatie werkgelegenheid	5, 31
■ INT 3 Medewerkertevredenheid	31
■ INT 4 Beloning senior management	A
■ INT 5 Beloning m.b.t. duurzaamheid	N
■ INT 6 Salarisverhouding man/vrouw	N
■ INT 7 Medewerkersprofiel	30-35

Maatschappelijke prestaties

Pagina

■ SOC 1 Charitatieve bijdragen	5, 41-43
■ SOC 2 Toegevoegde economische waarde	5, A

Leveranciers

Pagina

■ SUP 1 Screening van belangrijkste leveranciers	46
■ SUP 2 Leveranciertevredenheid	N

Particuliere markt

Pagina

■ RB 1 Particuliere markt beleid	21-24
■ RB 2 Profiel kredietverstrekking	19, 24
■ RB 3 Kredietverstrekking met hoge sociale meerwaarde	24

Investment banking

Pagina

■ IB 1 Beleggingsbeleid	25
■ IB 2 Klantprofiel	23, 25
■ IB 3 Transacties met hoge duurzaamheids meerwaarde	25

Asset Management

Pagina

■ AM 1 Duurzaam beheer beleid	25
■ AM 2 Duurzaam beheerd vermogen	22, 25
■ AM 3 Activiteiten duurzaam beleggen	26

Verzekering

Pagina

■ INS 1 Beleid	N
■ INS 2 Klantprofiel	27, 28
■ INS 3 Klachten klanten	27, 28
■ INS 4 Verzekeringen met duurzaamheids meerwaarde	27, 28

Bij de voorbereiding van dit rapport is gebruik gemaakt van de GRI richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). De tabel geeft aan waar informatie over de verschillende onderwerpen te vinden is.

A = zie Financieel Jaarverslag; GS = Governance Statement; N = niet gerapporteerd.

Grondslagen voor de verslaggeving

Grondslagen voor de verslaggeving

Duurzaam ondernemen voor het eerst apart verantwoord

Voor u ligt het eerste verslag van Fortis speciaal gewijd aan onze inspanningen op het gebied van duurzaam ondernemen. Wij hebben hierover een duidelijke visie, vervat in onze 'Duurzaamheidsverklaring' op pagina 8.

Duurzaam ondernemen zien wij als een doorlopend leerproces. Continu blijven wij op zoek naar manieren om hierin beter te presteren. Wij doen er alles aan om goede relaties te onderhouden met stakeholders in onze onderneming, om hun vertrouwen te blijven verdienen en om duurzame groei te realiseren. Vanzelfsprekend is ons uitgangspunt hierbij het in woord en daad uitdragen van onze waarden.

Cruciaal is wat ons betreft dat duurzaamheid integraal deel uitmaakt van onze bedrijfsstrategie en bedrijfsorganisatie. Dit houdt onder andere in dat wij, in de markten waarin wij opereren en in onze bedrijfsonderdelen ter plaatse, de lokale verschillen in cultuur en manier van zakendoen erkennen. Een deel van het beleid, bijvoorbeeld op het gebied van risicobeheer en compliance, wordt overal ter wereld op dezelfde manier toegepast. In andere beleidsgebieden ligt de nadruk meer op decentralisatie. Binnen de grenzen van onze gedragscode en onze visie op duurzaam ondernemen geven wij het management en de medewerkers op plaatselijk niveau graag de ruimte om zelf de beste manier te vinden om hun lokale ambities waar te maken. Wij erkennen de noodzaak tot verbetering van onze management-informatiesystemen en processen voor gegevensverzameling op gebied van duurzaamheid. Bij de bepaling van relevante vraagstukken en prestatie-indicatoren nemen wij de mening van anderen mee in onze afwegingen. Daartoe gaan wij de dialoog aan met belanghebbenden en derden. Voortbouwend op onze eigen ervaringen en de inbreng van belanghebbenden verwachten wij dat onze toekomstige rapportage over duurzaam ondernemen nog beter onderbouwd en helderder gepresenteerd zal zijn.

Reikwijdte en structuur

Dit verslag gaat in op wat wij gedaan en bereikt hebben op het gebied van duurzaam ondernemen primair in de Benelux. Hieronder valt ruim 85% van onze totale organisatie, gemeten naar netto operationeel resultaat. Het verslag bevat kwantitatieve en kwalitatieve gegevens die betrekking hebben op het kalenderjaar 2004. In sommige gevallen betreffen de gegevens wel onze gehele organisatie. Dit geldt bijvoorbeeld voor de financiële gegevens en sommige personeelsgegevens. Wij hebben hiervoor gekozen vanwege de beschikbaarheid van deze gegevens en met het oog op de

afstemming met het financiële jaarverslag. Het is op termijn de bedoeling om ook ten aanzien van duurzaam ondernemen de verslaggeving uit te breiden naar andere gebieden.

Voor dit verslag zijn diverse structuren overwogen. Uiteindelijk vonden wij dat een opbouw die uitgaat van de verschillende stakeholders het duidelijkst inzicht biedt in onze prioriteiten en de relaties met onze belanghebbenden transparanter maakt.

Keuze van onderwerpen

Wij waarderen het werk van het Global Reporting Initiative en volgen de ontwikkelingen ten aanzien van de richtlijnen nauwlettend. Voor de keuze van onderwerpen hebben wij ons laten leiden door de GRI richtlijnen uit 2002 en de bijlage voor de sector financiële dienstverlening. Verder maken wij gebruik van enquêtes van derden, van de uitkomsten van dialogen en interne discussies.

Rapportageproces

Fortis heeft met betrekking tot duurzaam ondernemen geen ondernemingswijd informatiesysteem in gebruik, vergelijkbaar met het managementinformatiesysteem waarmee financiële gegevens worden verzameld voor het jaarverslag. Onze voornaamste informatiebronnen zijn bedrijfssystemen als het financiële rapportagesysteem en het 'Global Data Warehouse' met betrekking tot personeelsgegevens. Alleen voor indicatoren die wij wel relevant achtten maar niet in een bestaand systeem waren terug te vinden gingen wij te rade bij plaatselijke informatiesystemen en stelden wij gerichte vragen. Onze Corporate Sustainability Werkgroep was verantwoordelijk voor het bijeenbrengen en interpreteren van de gegevens. Dit gebeurde in enkele voltallige bijeenkomsten maar ook in één-op-één sessies. Hoewel wij de informatie over het algemeen betrouwbaar achten, erkennen wij dat sommige gegevens een zekere mate van onzekerheid met zich meedragen, die verband houdt met de beperkingen die gelden voor het meten, berekenen of schatten ervan. Daar waar onzekerheden een rol van betekenis spelen worden zij in het verslag behandeld.

Citaten derden

In dit verslag worden externe partijen aangehaald. Deze uitspraken over onze instelling of eventuele samenwerking met deze partijen hebben wij precies zo overgenomen als ze ons zijn gegeven. Hoewel wij de bijdrage van de betreffende personen ten zeerste waarderen, kunnen wij over de feitelijke inhoud van de uitspraken natuurlijk geen verantwoordelijkheid aanvaarden.

Grondslagen voor de verslaggeving

Assurance-opdracht

Wij hebben KPMG Sustainability gevraagd om zekerheid te verschaffen over de informatie in ons duurzaamheidsverslag 2004 en zo een redelijke mate van zekerheid te verschaffen over de in hoofdstukken 1 en 2 opgenomen informatie, alsmede een beperkte mate van zekerheid over de informatie in de rest van het verslag. Het verslag en de bepaling van de onderwerpen die hiervoor van materieel belang zijn, behoren tot onze verantwoordelijkheid. KPMG is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en uitvoering van passende werkzaamheden zoals in hun assurance rapport worden beschreven en het rapporteren van hun conclusies. Wij zijn ons ervan bewust dat de vergaring, samenvoeging en rapportage van duurzaamheidsinformatie een continu proces is dat in de loop van de tijd steeds verder zal verbeteren. Om die reden hebben wij KPMG verzocht om dit jaar vooral de nadruk te leggen op de informatie over onze visie, corporate governance en organisatie inzake duurzaam ondernemen (hoofdstukken 1 en 2). In de hierna volgende jaren hopen wij het bereik van de assuranceopdracht meer af te kunnen stemmen op de aandachtsgebieden/prioriteiten van het management en/of belanghebbenden. De verklaring van KPMG vindt u op pagina 56.

Disclaimer

Dit verslag is louter als informatie bedoeld en wil alleen een overzicht geven van de huidige stand van zaken bij Fortis op duurzaamheidsgebied. Beleid, procedures, verwachtingen en ambities kunnen in de loop van de tijd veranderen. Beleid en procedures waarnaar in dit verslag wordt verwezen, zijn alleen bedoeld voor intern gebruik. Deze publicatie en ieder(e) hierin vermeld(e) beleid, procedure, verklaring of ambitie is niet bedoeld om enig(e) onafhankelijk recht, vordering of handelwijze aan onze klanten, aandeelhouders, medewerkers of andere partijen toe te kennen, noch om enige verplichting onzerzijds te creëren.

In dit verslag komen aspecten van Fortis slechts beperkt aan de orde. Voor een vollediger beeld verwijzen wij naar ons jaarverslag, overige bedrijfsinformatie over Fortis en naar onze website: www.fortis.com.

Assurance rapport

Fortis heeft ons verzocht zekerheid te verschaffen bij de informatie in het Duurzaamheidsverslag 2004 “Inspired Community”(verder: het Verslag). Het Executive Committee van Fortis is verantwoordelijk voor het opstellen van het Verslag, inclusief het bepalen van materiële onderwerpen. Het is onze verantwoordelijkheid een assurance rapport inzake het Verslag te verstrekken.

Context en reikwijdte

In het Verslag beschrijft Fortis de inspanningen en resultaten op het gebied van duurzaam ondernemen.

Onze werkzaamheden waren gericht op:

- het verschaffen van een redelijke mate van zekerheid dat de informatie opgenomen in hoofdstuk 1 (Onze visie op duurzaam ondernemen) en hoofdstuk 2 (Governance en organisatie duurzaamheid) juist is weergegeven;
- het verschaffen van een beperkte mate van zekerheid dat de overige informatie in het Verslag juist is weergegeven.

De woorden “juist is weergegeven” betekenen dat de informatie in het Verslag op een adequate wijze is gebaseerd op de onderliggende broninformatie zodanig dat het Verslag met die broninformatie overeenkomt. De hogere mate van zekerheid die wordt gegeven met een redelijke mate van zekerheid uit zich in de aard en diepgang van de werkzaamheden. Wij verwijzen hiervoor naar de werkzaamheden hieronder.

We verstrekken geen zekerheid bij toekomstgerichte informatie (zoals doelstellingen, verwachtingen en ambities) en de haalbaarheid hiervan.

Standaarden en criteria

We hebben deze opdracht uitgevoerd in overeenstemming met de “International Standard for Assurance Engagements (ISAE) 3000: *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” uitgevaardigd door de “International Auditing and Assurance Standards Board”. Op basis van deze standaard is het onder andere vereist dat:

- de leden van het assuranceteam over de specifieke kennis, vaardigheden en vaktechnische bekwaamheden beschikken die nodig zijn om de informatie in het verslag te kunnen begrijpen en beoordelen, en dat die leden voldoen aan de vereisten van de Code of Ethics for Professional Accountants van de IFAC teneinde hun onafhankelijkheid te waarborgen;
- bij het verstrekken van een beperkte mate van zekerheid, dat een lager niveau is dan een redelijke mate van zekerheid, de conclusie in een negatieve vorm wordt geformuleerd.

Assurance rapport

Er bestaan geen algemeen aanvaarde richtlijnen voor rapportages op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Fortis past haar eigen interne rapportagecriteria voor de informatie in het verslag toe, die zijn afgeleid van de GRI Guidelines, zoals nader uiteengezet op pagina 54 van het verslag.

Overwegingen en beperkingen

De niet-financiële gegevens in het verslag kennen in het algemeen inherente beperkingen voor de nauwkeurigheid vanwege de aard van deze gegevens en de methoden waarmee ze worden gemeten, berekend of geschat. Het is belangrijk de performance data te beschouwen in samenhang met de toelichting op pagina's 12 en 54.

Werkzaamheden

Onze werkzaamheden voor het gehele verslag bestonden uit:

- het uitvoeren van een media- en internetanalyse naar milieu-, veiligheids- en sociale-issues in relatie tot Fortis om inzicht te krijgen in de relevante duurzaamheidsonderwerpen in de rapportageperiode;
- het beoordelen van de grondslagen van informatieverzorging en verslaggeving die bij het opstellen van het verslag zijn gebruikt;
- het afnemen van interviews op groep en business niveau met relevante medewerkers in Nederland, België en Frankrijk voor de verschillende onderwerpen ter beoordeling van de in het verslag opgenomen informatie;
- het beoordelen van de informatie in het verslag aan de hand van interne en externe documenten, zoals notulen, rapporten en Internet bronnen;
- het beoordelen van de onderliggende systemen en processen van informatieverzameling en verwerking, waaronder de aggregatie van gegevens tot informatie zoals opgenomen in het verslag;
- het steekproefsgewijs beoordelen van de betrouwbaarheid van de gerapporteerde kwantitatieve en kwalitatieve informatie in het Verslag.

Voor de hoofdstukken 1 en 2 waarbij een redelijke mate van zekerheid wordt verschaft, hebben we bovendien in detail vastgesteld dat de informatie overeenkomt met de informatie uit alle relevante onderliggende bronnen en dat alle relevante informatie uit deze bronnen in relatie tot deze hoofdstukken is opgenomen in het Verslag.

Tijdens ons onderzoek hebben wij de noodzakelijke wijzigingen in het verslag besproken met Fortis en vastgesteld dat deze wijzigingen adequaat zijn verwerkt in de definitieve versie.

Conclusies

Op basis van onze werkzaamheden concluderen wij dat:

- de informatie opgenomen in hoofdstuk 1 (Onze visie op duurzaam ondernemen) en hoofdstuk 2 (Governance en organisatie duurzaamheid) juist is weergegeven;
- ons niet is gebleken dat de overige informatie in het Verslag onjuist is weergegeven.

Commentaar

Ons onderzoek heeft geleid tot bevindingen die van belang zijn voor de verbetering van het Verslag. Omdat de daaraan gerelateerde beperkingen adequaat zijn toegelicht in het Verslag tasten deze bevindingen de strekking van ons assurance rapport niet aan. Zaken die de aandacht verdienen zijn de volgende:

- Hoewel dit eerste duurzaamheidsverslag van Fortis een beter beeld geeft van de inspanningen en resultaten op dit gebied dan in de afgelopen jaren, is het Verslag grotendeels beperkt tot informatie over de activiteiten in de Benelux. We bevelen aan in de toekomst de informatie uit te breiden tot duurzaamheidsaspecten van de hele organisatie inclusief de activiteiten in Zuid- en Oost Europa, Afrika en Zuidoost Azië.
- Het Verslag is grotendeels gericht op de duurzaamheidsstrategie en het duurzaamheidsbeleid van Fortis, die zijn vastgelegd op groep niveau in 2004 en die verschillende niveaus van implementatie kennen in de businesses. Wij bevelen aan om specifieke aandacht te besteden aan het rapporteren over de implementatie van dit beleid in de businesses zodat in toekomstige verslagen daarover een compleet beeld kan worden gegeven.
- Fortis heeft gebruik gemaakt van de beste beschikbare informatie voor het Verslag. De duurzaamheidsinformatie wordt veelal ad hoc verzameld en er bestaat beperkte interne controle over deze informatie. Wij bevelen aan aandacht te besteden aan het verbeteren van de monitorings- en rapportagesystemen en de interne controle over de gerapporteerde informatie met name in relatie tot de KPI's en doelstellingen voor 2005/2006.



Ir. J. van der Kolk, *directeur*
KPMG Sustainability B.V.
Amsterdam, 19 april 2005

Contact

Fortis

Koningsstraat 20
1000 Brussel, België
Telefoon +32 (0)2 510 5211
Fax +32 (0)2 510 5630

Archimedeslaan 6
3584 BA Utrecht, Nederland
Telefoon +31 (0)30 226 6222
Fax +31 (0)30 226 9838

Internet: www.fortis.com
E-mail: info@fortis.com

Afdeling Corporate Sustainability
Utrecht, Nederland
E-mail: corporatesustainability@fortis.com

Colofon

Productie

Fortis Communications / Corporate Sustainability

Adviseur

Triple Value Strategy Consulting, Den Haag

Ontwerp

Dart Design, Amsterdam

Fotografie

Christian Fielden / Hans Peter van Veldhoven

Dit Duurzaamheidsverslag wordt gepubliceerd in het Nederlands, Frans en Engels. In geval van verschillen tussen deze versies, heeft de Engelse versie voorrang.

Ce Rapport de Développement Durable est publié en français, en néerlandais et en anglais. En cas de divergence entre ces versions, la version anglaise fera foi.

This Sustainability Report is published in the English, Dutch and French languages. In case of any discrepancy between these versions, the English version shall prevail.