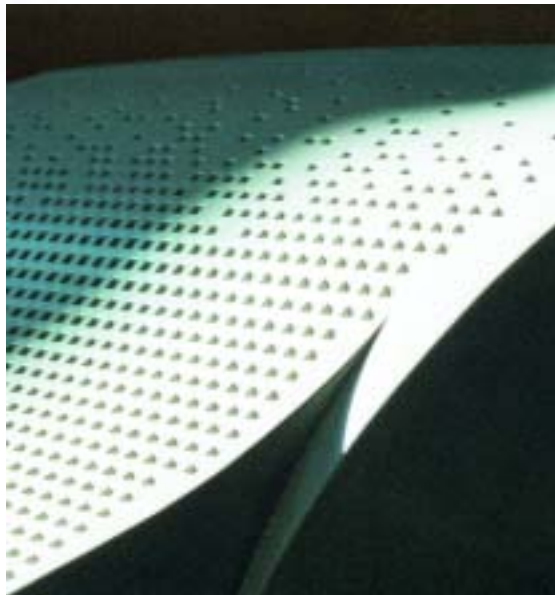


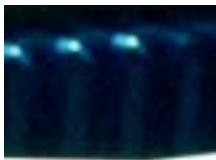
Jaarverslag 2003





Inhoud

Algemeen verslag	P.6
Beheersverslag :	
• P&V Verzekeringen	P.18
• P&V Gemeenschappelijke Kas	P.24
• P&V Herverzekeringen	P.25
Bijlagen	P.27
Synthese Jaarrekeningen	P.41



COLOFON

Ieder jaar illustreren we ons jaarverslag met beelden van een van onze departementen of van een van onze activiteiten.

Ditmaal belichten we de indrukwekkende ontwikkeling van onze internetsite in de voorbije twee jaar. Deze tool is uitgegroeid tot een vast onderdeel van ons communicatiebeleid. Onze site, die aanvankelijk gewoon een uitstralraam voor onze producten was, biedt tegenwoordig talrijke interactieve mogelijkheden tussen de klant en de maatschappij. In de toekomst zullen we deze nog uitbreiden en integreren in de multikanaalstrategie van P&V.

Verantwoordelijke van deze publicatie

Marnic Speltdoorn

Directeur van het Departement Communicatie P&V

Coördinatie - Redactie

François Bodinaux – Isabelle Ghislain

Ontwerp en lay-out

Communicatiecentrum van de sociale economie

Foto's en illustraties

Viviane Duwaerts

NTC voor de screenshots

Druk

De Smedt, Grimbergen

P&V VERZEKERINGEN cvba

Coöperatieve verzekeringsmaatschappij opgericht in 1907

Koningsstraat 151

1210 Brussel

078/15.90.91 (Klantendienst)

078/15.90.90 (Service Clients)

www.pv.be

HRB 2179

Verzekeringsonderneming erkend onder het nr. 58

WOORD VAN DE VOORZITTER VAN HET DIRECTIECOMITE

De laatste jaren is de verzekeringssector zich bewust geworden van de noodzaak zich in te dekken tegen de ups en downs van de financiële markten.

Sinds maart 2003 is er een einde gekomen aan de instorting van de beurzen, doch de verliezen zijn nog lang niet verwerkt.

Bovendien zijn de langetermijnrentevoeten, die een aanzienlijk recurrent effect op de bedrijfsrekeningen hebben, blijven hangen op een historisch laag peil, dat lager was dan de gewaarborgde rente die aan talrijke verzekerden "Leven" werden gegarandeerd. En geen enkele analist verwacht een spoedig herstel van die langetermijnrentevoeten.

Voorzichtigheid, een noodzakelijke eigenschap om de verbintenissen ten opzichte van onze verzekerden te waarborgen, is meer dan ooit ons ordewoord.

Voorzichtigheid die ons, voor de tak Leven, sterkt in het beleid van reservevorming dat we sedert talrijke jaren voeren.

Voorzichtigheid die ons, voor de takken BODR (Brand, Ongevallen, Diverse Risico's), ertoe aanzet een strategie van evenwicht vóór financiële opbrengsten na te streven.

Dit **beleid** vertolkt zich door:

- de verdere sanering van de portefeuille;
- het streven naar een verbetering van de productiviteit, en dit door tegelijk een gezonde groei van onze activiteiten en een daling van onze kostenratio na te streven.

In die context hebben we dan ook enerzijds ons net van exclusieve agenten uitgebreid door een commercieel akkoord met ERGO te sluiten en anderzijds, ons toegang verschaft tot een makelaarsnetwerk door de aankoop van Piette&Partners (PNP) en een groot deel van de activiteiten van Zurich, activiteiten die we in Vivium hebben ondergebracht.

Deze aankopen stellen ons in staat **ons marktaandeel** duidelijk te **verhogen** en in de groep een **commerciële strategie** te ontwikkelen die op verscheidene distributiekanaalen steunt:

- de **exclusieve adviseurs**, die zowel een beroep kunnen doen op lichte logistieke teams die over het hele land zijn verspreid, als op callcenters (in- en out-bound);
- de **makelaars**, die in de nieuwe vennootschappen van de groep (Vivium en PNP) kunnen rekenen op een service van uitstekende kwaliteit;
- de **affiniteitenmarketing** met verschillende partners;
- de **directe verkoop**, o.m. op internet, via Actel.

Ik ben me terdege bewust van alle inspanningen die reeds zijn geleverd en nog nodig zullen zijn om deze operaties te doen slagen.

Ik sta er dan ook op het voltallige personeel van P&V, van Vivium, van P&VD alsmede onze zelfstandige agenten en makelaars te danken voor de kwaliteit en efficiëntie van het werk dat ze het voorbije jaar hebben volbracht.

Jacques Forest

■ BIJNA EEN EEUW COÖPERATIE ■

Trouw aan de stichtingswaarden

De basiswaarden die P&V sedert haar oprichting hebben geleid en dit nog steeds doen, zijn de principes die ten grondslag liggen aan elke coöperatie: onderlinge hulpverlening, solidariteit, verantwoordelijkheidszin, afwezigheid van winstbejag, het zoeken naar de beste service tegen de billijkste prijs en, vooral, oog hebben voor de belangen van de gebruikers.

Door haar trouw aan deze beginselen biedt P&V haar cliënten de waarborg dat ze de bescherming genieten die hen toekomt.

Een deel van de bedrijfswinst is uiteraard bestemd om de verbintenissen ten opzichte van de verzekerden na te komen en voortdurend nieuwe producten en diensten te ontwikkelen om de toekomst van de maatschappij te vrijwaren.

Een tweede deel wordt aan de verzekerden Leven en Arbeidsongevallen terugbetaald in de vorm van winst-deelnames die traditioneel tot de hoogste van de markt behoren.

Een derde deel ten slotte, wordt uitgetrokken voor sociale en humanitaire activiteiten, alsmede voor de ondersteuning van initiatieven van algemeen nut.

Sociaal geëngageerd

Als coöperatie vindt P&V dat haar opdracht zich niet mag beperken tot het behartigen van de belangen van haar verzekerden alleen. Ze wil haar betrokkenheid tonen met de problemen van de gemeenschap waarin ze haar activiteit uitoefent.

Daartoe voert ze een beleid van partnerschap of meecnaat ten bate van acties die met haar eigen ethische waarden overeenstemmen.

Zo neemt P&V het voortouw in de meest verscheiden gebieden, gaande van de ondersteuning van preventiecampagnes (gezondheid, verkeersveiligheid, milieu), over educatieve projecten en de financiering van medische research tot de subsidiëring van derdewereldprojecten, enz.

Ten slotte heeft P&V een Stichting opgericht voor steun aan initiatieven ter bestrijding van de sociale uitsluiting.

■ SAMENSTELLING VAN DE BESTUURSORGANEN ■

Raad van Bestuur

Voorzitter

Guy PEETERS

Leden

Jean-Pierre BALAND

Dirk BOOGMANS

Michel BOUVY (*)

Francis COLARIS

Maurice CORBISIER

Bernard DE BACKER

Armel DUMORTIER

Jacques FOREST

Jean-François HOFFELT

William JANSSENS

Herwig JORISSEN

Tony MARY

Jean-Marie REINHARD

Martin WILLEMS

Directiecomité

Voorzitter

Jacques FOREST

Leden

Jean-Pierre BALAND

Michel BOUVY (*)

Francis COLARIS

Martin WILLEMS

Hilde VERNAILLEN (**)

Commissaris

Francis WILMET

Auditcomité

Voorzitter

Dirk BOOGMANS

Leden

Armel DUMORTIER

Tony MARY

Jean-Marie REINHARD

Remuneratiecomité

Voorzitter

Guy PEETERS

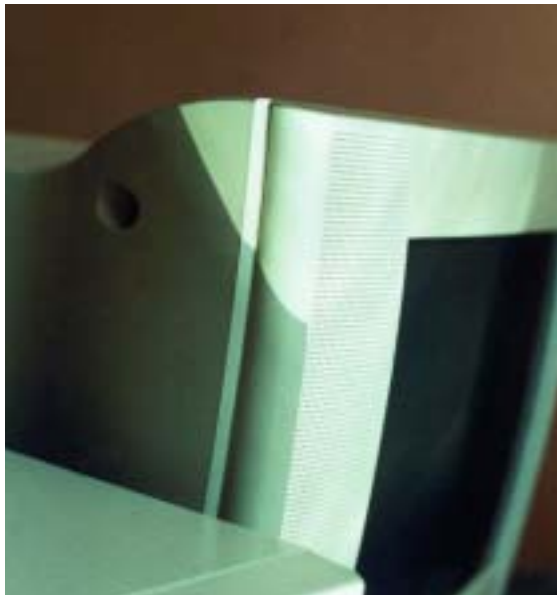
Leden

Tony MARY

Jean-Marie REINHARD

(*) effectief benoemd op 19 februari 2004

(**) effectief benoemd op 1 januari 2004




 verzekeringen zorgverzekering en kno's
 sparen en beleggen
 hypothecaire leningen
 aanvullend pensioen
 praktische tips

■ SYNOPSIS VAN DE RESULTATEN ■

Cijfers in duizend EUR

	2003	2002
P&V VERZEKERINGEN (*)		
Activa	2.452.031	2.348.147
Uitgegeven premies	294.343	266.538
Financiële opbrengsten	169.290	128.959
Nettoresultaat van het boekjaar	23.799	- 123.387
P&V GEMEENSCHAPPELIJKE KAS		
Activa	205.195	193.313
Uitgegeven premies	26.792	25.767
Financiële opbrengsten	10.261	10.190
Nettoresultaat van het boekjaar	1.991	- 1.167
P&V HERVERZEKERING (In run off)		
Activa	42.805	47.136
Uitgegeven premies	30	31
Financiële opbrengsten	1.964	2.908
Nettoresultaat van het boekjaar	- 608	1.404

() Luxemburgs bijhuis inbegrepen*

■ ECONOMISCHE EN SOCIALE CONTEXT ■

Het jaar 2002 kende een aanhoudende verslechtering van de economische context: woelige financiële markten, een laag investeringspeil, dalende rentevoeten, werkloosheid, enz.

Het jaar 2003 ziet er enigszins bemoedigender uit, al mag dit geen aanleiding geven tot overhaast optimisme.

De ommekeer van de trend die zich het voorbije jaar aftekende, is - ofschoon nog zwak - duidelijk merkbaar en eerder algemeen.

Na een lange periode van economische vertraging is een **internationale heropleving** op gang gekomen, vooral vanuit de Verenigde Staten en een aantal Aziatische landen, waar de groei van de investeringen en het verbruik van de gezinnen ontegensprekelijk op een herstel wijzen.

De Europese economieën volgen in het kielzog van deze evolutie. Dit geldt meer bepaald voor België dat, over het geheel genomen, in de eurozone betere resultaten dan zijn partners kan voorleggen.

Het **groeipercentage** is licht verbeterd en stijgt van 0,7% in 2002 tot 1,1% in 2003. Dit begin van herstel is hoofdzakelijk te danken aan het verbruik van de gezinnen en de goede prestaties van de exporthandel.

Het afgenomen concurrentievermogen van onze buitenlandse handel, dat voor een aanhoudende verzwakking van de dollar t.o.v. de euro had kunnen doen vrezzen, heeft tot nu toe slechts een beperkte weerslag gehad, die trouwens is opgevangen door de verlichting van de kosten van onze invoer. Onze handelsbalans blijft dan ook bevredigend.

Anderzijds, is onze **inflatie** (1,5% tegen 1,6% in 2002) één van de laagste in Europa.

Dezelfde positieve beoordeling geldt voor de openbare financiën waarvan de prestaties eveneens beter zijn dan het gemiddelde van de landen van de eurozone en, in het bijzonder, van onze buurlanden Frankrijk en Duitsland.

Er dient evenwel op gewezen dat dit goede resultaat grotendeels te danken is aan een aantal uitzonderlijke ontvangsten (overname van het Belgacom-pensioenfonds) terwijl de werkloosheidsuitkeringen stijgen en de fiscale ontvangsten achteruitgaan! Wat de algemene indruk van goede gezondheid van de Belgische economie enigszins moet temperen. Deze gaat immers gebukt onder een hoge structurele werkloosheid, die vooral de vrouwen, de allochtonen en de personen ouder dan 55 treft.

Ten einde de leefbaarheid van ons stelsel van sociale zekerheid te vrijwaren, moet bijgevolg voorrang worden gegeven aan de verbetering van de werkgelegenheid. Deze doelstelling vormt een **belangrijke opgave** op een ogenblik dat men een stijging van de primaire uitgaven constateert, die in grote mate voortkomt uit een toename van de gezondheidsuitkeringen ten gevolge van de vergrijzing.

Laatste zorgwekkend punt: de noodzaak voor ons land om de kwaliteit van zijn productiestructuren te verbeteren door middel van innoverende bedrijven en de verhoging van de openbare investeringen in de research & development sector.

DE VERZEKERINGSSECTOR IN BELGIË

Na drie jaar van zware turbulenties, die hun hoogtepunt bereikten in 2002 en de eigen middelen van vele verzekeringsmaatschappijen fors hebben beknot, is de situatie in 2003 eindelijk verbeterd.

De redenen zijn niet moeilijk te begrijpen, en gaan veel verder dan de betrekkelijke verbetering van de situatie op de beursmarkten.

Ten gevolge van de verslechtering van de economische en financiële omstandigheden hebben talrijke bedrijven in de sector hun energie opnieuw gericht op het traditionele verzekeringsvak. Dit was de meest voor de hand liggende oplossing om minder afhankelijk te worden van de financiële opbrengsten, die de slechte technische resultaten opvingen of verborgen, vooral in de takken niet-Leven.

In het algemeen was het afgelopen boekjaar een jaar van **tariefaanpassingen** die werden gekoppeld aan een strenger beleid van risico-aanvaarding. Terzelfder tijd vonden een aantal strategische en structurele hergroeperingen plaats.

Daar de beurs een inhaalmanoeuvre heeft uitgevoerd en het spaarvermogen van de gezinnen is toegenomen, leek het nogal logisch dat de bundeling van alle voornoemde factoren een positieve invloed zou hebben op de gezondheidstoestand van de verzekeringssector.

De cijfers van het boekjaar 2003, waarover we beschikken in februari en die steunen op een representatief staal van de sector, getuigen van een heropleving van de activiteiten en van een herstel van de rendabiliteit van de verrichtingen.

Het **totaal geïnde premiebedrag** beliep **26,5 miljard EUR** tegen 22,3 het vorige boekjaar. In termen van groei betekent dit een vooruitgang met nagenoeg 20% of meer dan het dubbele van de groei die in 2002 werd bereikt en het viervoudige van die van 2001!

Net als de vorige jaren is die evolutie grotendeels toe te schrijven aan de Levensverzekering. Het globaal incasso Leven beliep 18 miljard EUR, wat een sprong is met circa 26%. Deze 18 miljard vertegenwoordigen vandaag 68% van het globaal incasso, alle verzekerings-takken samen genomen.

De premies in de niet-Levensverzekering bedragen 8,4 miljard EUR, wat een beperktere groei geeft van 6,5%.

Wanneer we de prestaties van de tak **Individueel Leven** in detail onderzoeken, constateren we dat ze in de lijn liggen van een evolutie die al in 2001 is begonnen. Het zijn de 'nieuwe' producten met gewaarborgde rente (Tak 21) met een incasso van 12 miljard die het leeuwendeel (63%) voor zich opeisen.

De producten die gekoppeld zijn aan beleggingsfondsen (tak 23), waarvan men zich het buitengewone succes zal herinneren vóór de uiteenspatting van de financiële luchtbel, blijven achteruitgaan. Het incasso bedraagt nog amper 2,3 miljard EUR, wat een nieuwe achteruitgang is met nagenoeg 40%!

De behoefte aan veiligheid verklaart deze massale vlucht naar de formules Leven met gewaarborgde rente.

De **groepsverzekeringen**, waarvan de expansie te danken is aan het feit dat steeds meer mensen toegang krijgen tot de aanvullende pensioenstelsels, boeken eveneens een mooie vooruitgang van 17% en stijgen van 3,3 naar 4 miljard EUR.

In de sector **niet-Leven** bereikt het globale incasso circa 8,5 miljard EUR, wat overeenstemt met een verhoging van 6,4%, die evenwel lager is dan het vorige

jaar (7,5%). Dit was toen veeleer het gevolg van tarief-aanpassingen dan van een werkelijke omzetgroei.

We maken dezelfde vaststelling voor het beschouwde boekjaar. Want ook dit kenmerkt zich door hetzelfde streven naar technische sanering door correctie van de te lage tarieven – concurrentie te allen prijze ! – die in de jaren voorafgaand aan de instorting van de financiële resultaten werden gehanteerd.

In de sector niet-Leven boekt het incasso van de Motorrijtuigenverzekering vooruitgang. Het belooft bijna 3 miljard EUR. In de brandverzekering daarentegen bereikt het premiebedrag 1,8 miljard EUR (+ 8%). De overige Diverse Risico's stijgen met 4%. Hun incasso bedraagt 1 miljard.

Het tewerkstellingspeil verslechtert nog steeds en daalt met nagenoeg 5%.

De beroepsorganisatie van de sector, Assuralia (ex-BVVO) wijst er graag op dat de nieuwe regeringsploeg die sedert medio 2003 aan de macht is, voor een verandering heeft gezorgd in de betrekkingen van de verzekeraars met de politieke wereld. De problemen van de verzekeringsmaatschappijen vinden meer gehoor en hun eisen lijken tegenwoordig beter in aanmerking te worden genomen door de overheid.

Verschillende thema's die de verzekeraars nauw aan het hart liggen zijn trouwens in het regeerakkoord opgenomen (verkeersveiligheid, toegankelijkheid van het gerecht, aanvullende pensioenen, enz.). Ten slotte lijkt voor een hele reeks maatregelen waar de beroepsorganisatie al een hele tijd om verzoekt (strijd tegen de niet-verzekering, oprichting van een tarifieringsbureau, nieuwe studie van de wet op de natuurrampen, BA Auto van jonge bestuurders), eindelijk de wil te bestaan om naar oplossingen te zoeken.



■ ALGEMENE ACTIVITEITEN ■

De inspanningen die we sedert verscheidene jaren doen – en die zowel een verhoging van het incasso als een betere beheersing van de schadekosten en de algemene onkosten tot doel hebben – werden voortgezet. 2003 was dus in grote mate gericht op de **consolidatie van onze verworvenheden** en de **vernieuwing van onze producten**, meer bepaald in de motorrijtuigenverzekering. De analyse van onze commerciële structuren heeft geleid tot twee overnamedossiers: ERGO en Zurich. Deze dossiers, waarover we het verder zullen hebben en die een flink deel van het werk en de tijd van onze departementen en diensten hebben opgeslorpt, werden eind 2003 en begin 2004 afgerond. Onze multikanaalstrategie krijgt hierdoor een bijkomende vector: m.n. de sector van de makelarij.

Ons nieuw model van klantenservice, dat in onze multikanaalstrategie gestalte heeft gekregen, steunt op de nauwe samenwerking tussen onze Klantendienst, die telefonisch bereikbaar is, en onze adviseurs op het terrein. Samen vormen ze een **efficiënte tandem**, die de klanten kwaliteitsservice, een snel antwoord op hun vragen en problemen, alsmede een grote beschikbaarheid biedt. Zo hebben we de toegankelijkheid van het bedrijf willen vergemakkelijken om tegemoet te komen aan de wensen van de consumenten en de klanten. Dit werd dan ook speciaal belicht in onze publiciteitscampagne van dit jaar (*zie blz. 15*).

ERGO en Zurich

De belangrijkste gebeurtenis van 2003 was ongetwijfeld de concretisering van **twee overnamedossiers** die onderhandeld werden met de groep tot ERGO en met Zurich.

Het gedrag van de Belgen ten opzichte van verzekeringen is zeer divers: sommigen verkiezen zich tot een makelaar te richten, anderen tot een agent, een bank of een directe verzekeraar. Sommige verzekerden maken zelfs van verschillende kanalen gebruik. P&V heeft dus willen inspelen op de diversiteit van de

behoefte door de (huidige en potentiële) klanten een waaier aan mogelijkheden te bieden, waarin ze hun gading vinden. De twee overnames van 2003 beantwoorden aan dit streven.

Het akkoord met **ERGO**:

- P&V neemt de schadeverzekeringsportefeuille van Hamburg-Mannheimer België (HM n.v.) over, met uitzondering van de contracten Individuele Ongevallen;
- stopzetting van de schadeverzekeringsactiviteit van Belgische Leeuw (BLB); P&V beheert de run-off van de portefeuille;
- P&V neemt de verzekeringsmaatschappij Piette & Partners (PNP) over, die zich te Kortrijk bevindt en haar producten in Oost- en West-Vlaanderen via makelaars verkoopt;
- de verdeling door het distributienetwerk van Hamburg-Mannheimer Consulting (HMC), van de producten niet-Leven van P&V, met uitzondering van de Hospitalisatie en de Rechtsbijstand.

Wat **Zurich** betreft, behelst het akkoord de activiteiten niet-Leven van Zurich op de Belgische markt van de particulieren en KMO's. P&V neemt eveneens de hele portefeuille Arbeidsongevallen over alsmede alle activiteiten Leven (individuele en groepsverzekering) van Zurich in België. De onlangs verworven activiteiten zullen worden beheerd door twee nieuwe juridische entiteiten, die zich uitsluitend tot de makelarij richten: **Vivium** en **Vivium Life**. Het personeel van Zurich dat in de overgenomen activiteiten werkte (400 personen) wordt werknemer bij deze nieuwe vennootschappen.

Het totaalbedrag van de overgenomen portefeuilles belooft nagenoeg 285 miljoen EUR. Pas in 2004 zal de uitwerking van deze akkoorden voelbaar zijn; we zullen er dan ook in ons volgend jaarverslag op terugkomen.

Publiciteitscampagne

Het nieuwe beleid van P&V inzake klantenservice bekendmaken, was de motor van de reclamecampagne die in mei 2003 werd gevoerd. Doel : aantonen dat men met **een simpel gebaar**, één telefoontje naar de Klantendienst, alle diensten van de maatschappij kan bereiken.

Concreet, gaven advertenties in de pers en radiospots situaties uit het dagelijkse leven weer (huwelijk, geboorte, pensioen, aankoop van een huis, enz.) die onvermijdelijk een hele reeks vragen in verband met verzekeringen doen rijzen. Met één enkel telefoontje naar de Klantendienst kunnen heel wat van die problemen onmiddellijk worden opgelost of wordt een afspraak met een van onze adviseurs gemaakt.

Nieuw product Motorrijtuigen

De constante aanpassing van onze producten aan de marktevolutie, maar vooral aan de behoeften van de verzekerden, blijft voor ons een hoofdbekommernis. Daarom hebben onze technische diensten hard gewerkt aan de ontwikkeling van een nieuw product, **Ideal Auto**, dat in het eerste kwartaal van 2004 klaar zal zijn.

Afgezien van enkele minieme wijzigingen, was onze autoverzekering sedert 10 jaar niet meer herzien. Ideal Auto komt tegemoet aan de huidige behoeften en situeert zich financieel in het marktgemiddelde.

Tariefstructuur. Om het bedrag van de verzekeringspremie te bepalen houden we uiteraard rekening met de leeftijd van de bestuurder, maar ook – en dit is een van de nieuwigheden – met de ouderdom van zijn rijbewijs. Een andere nieuwigheid: het tarief BA wordt vastgesteld in functie van het vermogen en het gewicht van het voertuig.

Burgerlijke aansprakelijkheid. Op graad 0 van de bonus-malusschaal betalen de bestuurders tegenwoordig 54% van de premie. Voor de goede bestuurders hebben we op die schaal negatieve graden ingevoerd (tot min 4), met een bijhorende premieverlaging. Op dit vlak zijn we verder gegaan dan de concurrentie.

Waarborg bijstand. Deze waarborg omvat voortaan drie luiken: algemene bijstand, bijstand in geval van pech, bijstand bij ongeval.

Volledigheidshalve wijzen we erop dat **de tool voor risicosanering**, die begin 2001 werd ingevoerd, vruchten begint af te werpen en de slechte resultaten van de tak auto heeft verholpen. Deze tool maakt het mogelijk de situatie van de klant in zijn geheel te bevatten en hem verscheidene keuzes voor te stellen (nieuw contract, opzegging, verhoging franchise, afschaffing waarborg, enz.). Ofschoon deze maatregelen jaarlijks slechts een klein gedeelte van onze portefeuille betreffen, zijn de technische resultaten van de tak motorrijtuigen er gevoelig door verbeterd.

Samenwerkingsverbanden

Partnerschappen aangaan die onze verworven ervaring verruimen en onze klanten kwaliteitsservice bieden, maakt deel uit van een lange traditie van onze maatschappij. Langs deze weg kunnen we tevens onze eigenheid van coöperatieve verzekeraar beklemtonen (*voor meer details over de partnerschappen, zie blz.32 van de Bijlagen*).

Onder de nieuwe akkoorden die we in 2003 hebben gesloten, vermelden we een samenwerking met een vakbondsorganisatie, die aldus haar leden wil laten genieten van verzekeringsproducten (brand en auto) tegen gunstvoorwaarden.

■ COMMERCIEËLE ACTIVITEITEN ■

Nieuw servicemodel

In het raam van onze nieuwe commerciële organisatie die enkele jaren geleden opgestart werd en die reeds in onze vorige jaarverslagen ter sprake kwam, heeft onze Klantendienst aan belang gewonnen.

De Klantendienst kan ingaan op de aanvragen om inlichtingen over lopende contracten, adreswijzigingen registreren, waarborgen toevoegen, een duplicaat of een attest afleveren, enz. Hij kan tevens onmiddellijk schadedossiers auto en brand openen. Hij kan afspraken maken met de experts, de administratieve inspecteurs of de erkende garages. De Klantendienst bevordert de **complementariteit** met de adviseurs en kan een afspraak voor de verzekerde vastleggen. De adviseur wordt steeds op de hoogte gehouden van de stappen die voor of door zijn klanten worden ondernomen.

Uit de enquêtes die we (wijzelf of een externe firma) bij onze verzekerden hebben gehouden, mogen we besluiten dat deze organisatie aan de algemene verwachtingen beantwoordt en dat de gebruikers ze weten te waarderen.

Zo bereikt het **peil van tevredenheid** over de Klantendienst na amper 6 maanden activiteit 79% (de maximumscore voor dit type van dienst bedraagt 86%). We zullen deze enquête geregeld herhalen, om de evolutie van de tevredenheid te volgen.

Distributiekanaalen

De verkoop van onze producten verloopt vanuit een multikanaalstructuur.

P&V Distributie : ongeveer 230 loontrekkende adviseurs die over 38 agentschappen in België zijn verspreid. Daarnaast werken we met een vijftiental exclusieve zelfstandige agenten.

P&V Instellingen. Dit gespecialiseerd kanaal richt zich tot de openbare sector, alsmede tot verscheidene organisaties en instellingen (vakbonden, ziekenfondsen, coöperaties, verenigingen, enz.)

P&V Business. De activiteiten van P&V Business richten zich op de zelfstandigen en KMO's. Het inspecteurs-team van P&V Business is nu ook ter beschikking van de adviseurs die dit cliënteel willen bereiken. Hun professionele kennis wordt regelmatig verhoogd via opleiding, technische en organisatorische ondersteuning.

Specific Insurance & Risk. Deze makelaarsvennootschap die van P&V afhangt, stelt de dekking voor van risico's die door onze verschillende verkoopnetten worden geprospecteerd en die P&V niet direct zelf kan nemen.

Affinity. In de loop van het laatste kwartaal 2003 hebben we een samenwerking opgestart met een vakbondsorganisatie. Zowel deze organisatie als P&V dragen het solidariteitsprincipe hoog in het vaandel. Dit partnerschap is er een rechtstreekse uitloper van en bestaat uit twee luiken. Het eerste biedt de mogelijkheid de gangbare verzekeringen (auto en brand) tegen voorkeurtarieven te sluiten. Het tweede betreft een volkomen nieuw en enig product op de Belgische markt: een contract dat de militanten beschermt in het raam van hun vakbondsactiviteiten. In 2004 zal deze samenwerking worden geëvalueerd.

Commerciële acties

Het hele jaar door richten we ons tot onze verzekerden met commerciële acties, die door het Departement Commerciële Ondersteuning, waar de Dienst Marketing deel van uitmaakt, worden ontworpen, gecoördineerd en/of ondersteund. Met de zogenaamde **Check Up** actie neemt de adviseur met de klant alle verzekeringen bij P&V door en legt hij uit wat deze polissen dekken, het type van probleem dat ze oplossen, enz. Vanuit dit onderzoek kan de adviseur, met de klant, aanpassingen of nieuwe contracten voorstellen. Dankzij deze evaluatie meten we in welke mate onze producten tegemoetkomen aan de ware behoeften van ons cliënteel. Uitgaande van de eerste resultaten, is in 40% van de gelegde contacten de polis aangepast of werd een nieuw contract afgesloten.

Naar aanleiding van een wijziging van de wettelijke pensioenleeftijd voor vrouwen was een andere actie specifiek gericht op **vrouwen jonger dan 55 jaar**. De dienst Marketing heeft speciaal prospectiemateriaal ontworpen (tabellen, schema's, fiscale gevolgen, nieuwe bepalingen) voor de adviseurs die aan die actie hebben deelgenomen.

Commerciële resultaten

Op 31 december 2003 bedraagt **het globaal incasso** van P&V Coop (met inbegrip van het filiaal in het Groothertogdom Luxemburg) in uitgegeven premies vrij van annulaties **294,3 miljoen EUR**.

Dit resultaat betekent een vooruitgang met 28 miljoen EUR (of 9,5%) ten opzichte van het vorige jaar.

■ RESULTATEN VAN DE TAK LEVEN ■

Belgisch beheer

In de tak Individueel Leven zijn in 2003, in afwachting van belangrijke wijzigingen op het vlak van de wetgeving, geen nieuwe producten op de markt gebracht.

Incasso en resultaten

Op 31 december 2003 bedraagt het globaal incasso rechtstreekse zaken van de tak Leven 105,6 miljoen EUR, wat een stijging met 13% vertegenwoordigt t.o.v. 2002.

Het boekjaar 2003 sluit af met een resultaat van 19,1 miljoen EUR, na overdracht van een bedrag van 10 miljoen EUR aan het Fonds voor toekomstige toewijzingen.

Winstdeelnemingen

Voor het boekjaar 2003 kent P&V Verzekeringen **0,75%** winstdeelneming toe aan de contracten met een gewaarborgde rentevoet van 3,75% en die voldoen aan de criteria om van winstdeelneming te genieten.

In overlijden heeft P&V haar beleid van hoge winstdeelneming gehandhaafd : 15% in Individueel Leven en 32,50% in Leven Groep.

Aan de contracten Ideal CashPlan zal een winstdeelneming van 0,25% worden toegekend.

In 2003 heeft P&V aldus een bedrag van 1,7 miljoen EUR aan de winstdeelnemingen toegewezen.

■ RESULTATEN VAN DE TAK NIET-LEVEN ■

Belgisch beheer

Tak Motorrijtuigen

De uitgegeven premies wijzen op een stijging met nagenoeg 15% in vergelijking met vorig jaar en bereiken 86,3 miljoen EUR.

Ofschoon de schadefrequentie duidelijk in dalende lijn gaat, verzwaren de kosten van de schadegevallen ten gevolge van de kostenverhoging van de lichamelijke ongevallen. De ratio van de bedrijfskosten op de verworven premies en de financiële opbrengsten zijn verbeterd. De tak sluit het boekjaar met een verlies dat is beperkt tot 9,5 miljoen EUR, terwijl dit in 2002 nog 23 miljoen EUR beliep.

Tak Overige Verzekeringen Gemeen Recht

Het incasso boekt een heel lichte achteruitgang. Het daalt van 21,7 in 2002 tot 21,5 miljoen EUR dit jaar.

Ondanks een flinke verbetering van de risico's van de collectiviteiten en en instellingen, blijft de totale schadelast te zwaar. En al zijn de algemene onkosten geslonken, toch boekt de tak een verlies van 4,1 miljoen EUR.

Tak Brand – Diverse Risico's

De daling van de portefeuille in de “gewone risico's” zet zich voort. Dankzij de automatische indexering van de verzekerde kapitalen en verzekeringen in de ondernemingsrisico's en instellingen, neemt het incasso met 3,8% toe en bereikt het 52,6 miljoen EUR.

De ratio van de bedrijfskosten op de verworven premies is verbeterd, terwijl de kosten van de overgedragen herverzekering steeds zwaarder doorwegen op de rendabiliteit. Daar zich in 2003 geen belangrijke schadegevallen (zoals stormen, grote branden, enz.) hebben voorgedaan, is de schadelast uitzonderlijk matig en boekt de tak zelfs opnieuw winst (3,7 miljoen EUR).

De ontvangen herverzekering BODR

Het bedrijfsresultaat van de ontvangen herverzekeringen is licht verlieslatend (- 0,5 miljoen EUR).

■ P&V LUXEMBURG ■

De Luxemburgse markt groeit opnieuw

Na een jaar dat zich kenmerkte door een stagnatie van het incasso, beleefde de Luxemburgse verzekeringsmarkt in het boekjaar 2003 opnieuw een groei van het premievolume, die in het laatste kwartaal nog versnelde.

Volgens de gegevens gepubliceerd door het Verzekeringscommissariaat, is het geheel van de sector in 2003 met 14% vooruitgegaan t.o.v. 2002.

Zoals gewoonlijk is het de Levensverzekering, die in Vrije dienstverlening (VDV) wordt beoefend, die zich het leeuwendeel toeëigent, met een stijging van 20%. De traditionele levensverzekering op de plaatselijke markt kent een groei van slechts 2%.

De uitbreiding van de niet-Levensverzekering belooft 5%. De beurscrisis van het jaar 2002 heeft uiteindelijk geen onuitwisbare sporen in de verzekeringssector nagelaten. Wat niet het geval is voor het geheel van de financiële sector in het Groothertogdom, waar de werkgelegenheid in 2003 een aanhoudende daling kent.

Een juridisch en concurrentieel kader in voortdurende evolutie

Tijdens het beschouwde jaar is de omzetting van de vierde richtlijn over de motorrijtuigenverzekering beëindigd. Zo hebben we een vertegenwoordiger moeten aanstellen die belast is met de afhandeling van de schadegevallen BA Auto in elke lidstaat van de Europese Unie. Ondanks communautaire druk is het eenvormig bonus-malusstelsel behouden.

De Europese richtlijn over de verzekeringsbemiddeling is aan herziening toe; de aan de gang zijnde aanpassing van de wetgeving ter bestrijding van witwaspraktijken zal eveneens de sector van de Niet-Levensverzekeringen betreffen.

Naast deze wetgevende aanpassingen is op de landelijke verzekeringsmarkt van de particulieren het tarifair reactievermogen merkelijk verhoogd. De maatschappijen deinzen er niet meer voor terug gerichte tarieven toe te passen naargelang van de individuele concurrentiële situatie.

De commerciële activiteit van het bijhuis was opmerkelijk

Ons bijhuis heeft het voorbije jaar benut om zijn verkoopnet en zijn informaticastructuur te verstevigen.

De commerciële activiteit heeft markante prestaties behaald, daar die meer dan het dubbele bedragen van het marktgemiddelde. Zo groeiden de premies Leven met 5%, tegen 2% voor het geheel van de overige maatschappijen. De stijging van de premies niet-Leven beliep 12,5%, tegen 5% voor de markt.

Beste resultaat van ons bijhuis sinds de oprichting in 1971

Dankzij de gunstige evolutie van de schadelast hebben we in 2003 een technische winst geboekt van 2,8 miljoen EUR - waarvan 2 miljoen voor het beheer Leven en 0,8 miljoen voor het beheer niet-Leven -, tegen respectievelijk 2,2, 1,3 en 0,9 het jaar ervoor.

Na verrekening van het niet-technisch resultaat, bedraagt de totale winst 1,9 miljoen EUR, tegen 1,5 miljoen het vorige boekjaar, of een stijging met 27%. Sinds zijn oprichting in 1971 heeft ons bijhuis in het Groothertogdom nooit een dergelijk positief resultaat geboekt.



🏠 jobs home

📄 werken bij P&V

filosofie van P&V

werklocaties

competities

aanvragen

vacatures

100



DE BELEGGINGEN

Het jaar 2003 was er een van contrasten. De eerste maanden zette de daling op de Europese beurzen zich nog verder. In de loop van de overige kwartalen zijn de financiële markten geleidelijk teruggekeerd naar redelijker waarderingen om ten slotte het jaar te beëindigen met een positieve noot.

De beleggers hebben nog steeds een grote afkeer voor het risico maar verlangen wel hogere rendementen dan die van de obligaties met een rating die overeenkomt met die van Staatsfondsen en dergelijke. Velen onder hen laten zich leiden door tegenstrijdige en paradoxale gevoelens van het zoeken naar rendement en afkeer van risico.

P&V heeft deze context kunnen benutten om aan externe groei te doen meer bepaald door enerzijds verscheidene vennootschappen en anderzijds door activiteitstakken van buitenlandse groepen in België over te nemen.

De financiering van deze aankopen heeft een weerslag gehad op ons beleggingsbeleid in 2003.

Effectenportefeuille

De **obligatieportefeuille** had op 31 december 2003 een balanswaarde van 533 miljoen EUR en een marktwaarde van 569 miljoen EUR.

De **aandelenportefeuille** had op 31 december 2003 een balanswaarde van 485 miljoen EUR en een marktwaarde van 596 miljoen EUR.

Onze participaties in **beleggingspools** belopen 71 miljoen EUR.

In totaal vertegenwoordigen de **beleggingen** in effecten 1.089 miljoen EUR.

De portefeuille hypothecaire leningen

Op 31 december 2003 had deze portefeuille een boekwaarde van 285 miljoen EUR.

De vastgoedportefeuille

Onze **gebouwenportefeuille** had op 31 december 2003 een balanswaarde na afschrijvingen van 131 miljoen EUR.

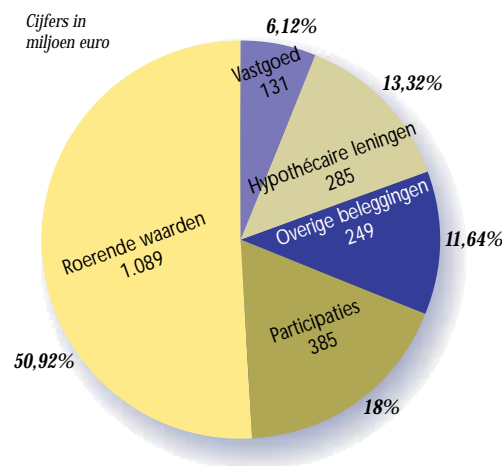
De participaties

Op 31 december 2003 vertegenwoordigen de **participaties** een bedrag van 385 miljoen EUR. Deze som bevat de aankooprijke van de vennootschappen en verzekeringstakken die we in 2003 hebben overgenomen.

De waarde van onze overige beleggingen belooft 249 miljoen EUR.

In totaal bereiken de beleggingen van P&V Verzekeringen (België en Luxemburg) eind 2003 een bedrag van 2.139 miljoen EUR.

Dit bedrag vormt 87,2% van de activa van P&V Verzekeringen, die 2.452 miljoen EUR belopen.



Totaal van de beleggingen 2.139 = 100%

DE RESULTATEN

De langetermijnrentevoeten blijven op een zorgwekkend laag peil. De beurzen zijn ietwat rustiger geworden, al zijn ze nog onstandvastig. Tijdens het beschouwde boekjaar hebben we dan ook niet meer te maken gehad met de waardeverminderingen die we het jaar voordien hadden gekend.

Samen met een vooruitgang van de financiële opbrengsten boeken we in 2003 tevens een verbetering van onze commerciële resultaten. Het **globaal incasso** van P&V Verzekeringen cvba – Belgisch en Luxemburgs beheer – beloopt **294,3 miljoen EUR**, wat een toename is met 28 miljoen EUR of 9,5%

In de **tak Leven** sluit het boekjaar, na overdracht van 10 miljoen EUR naar het Fonds voor toekomstige toewijzingen (*) en toekenning aan de verzekerden Leven van een winstdeelneming van 1,7 miljoen EUR, met een winst van 21 miljoen EUR (Groothertogdom Luxemburg inbegrepen).

In de **tak niet-Leven** bedraagt het globaal incasso 162 miljoen EUR, wat 6% vooruitgang betekent. Het resultaat van de tak bedraagt - 9,6 miljoen EUR.

Eigen middelen

Op 31 december 2003 zijn de eigen middelen van P&V Verzekeringen van 182.586.740 miljoen EUR gestegen naar 205.204.983 miljoen EUR. Deze middelen zijn als volgt samengesteld :

<i>Kapitaal</i>	483.541 EUR
<i>Reserves</i>	204.721.443 EUR
• wettelijke reserve	74.028 EUR
• onbeschikbare reserve	195.359.175 EUR
• vrijgestelde reserve	9.288.239 EUR

Activa

De netto activa van P&V Verzekeringen bedragen, eind 2003, 2.452.030.717 EUR (zie details blz. 42 en 43).

() Fonds voor toekomstige toewijzingen : waarvan de verdeling, hetzij aan de verzekerden, hetzij aan de aandeelhouders, bij de sluiting van het boekjaar nog niet is bepaald.*

De in 2003 uitgegeven premies bedragen **26.792.271 EUR**, wat een verhoging is met 4% ten opzichte van het boekjaar 2002 : de private sector groeit met 11%, de openbare sector vermindert met 7%.

In 2003 was de schadelast buitengewoon gunstig, zowel wat de schadegevallen betreft die zich tijdens het boekjaar hebben voorgedaan, als op het vlak van de provisies die de vorige jaren zijn aangelegd. Dit mag ons er niet van weerhouden het peil van de gehanteerde prijzen van dichtbij te volgen, meer bepaald in de openbare sector.

Wat de private sector betreft, is P&V bij haar beslissing gebleven voor 2004 geen dossier voor tariefverhoging in te dienen.

We hebben onze provisies aanzienlijk uitgebreid. Hun peil staat borg voor de solvabiliteit van P&V Gemeenschappelijke Kas.

De daling van onze financiële opbrengsten zet zich, op het tempo van de vervaldagen van onze obligatieportefeuille, verder. De algemene onkosten en commissielonen zijn van dezelfde orde als in 2002.

Het boekjaar sluit met een positief saldo van **1.990.650 EUR**.

In het raam van haar beleid van ristoring van de winsten aan de vennoten, heeft P&V Gemeenschappelijke Kas dit saldo als volgt verdeeld :

- 10%, of 199.065 EUR aan het statutair reservefonds;
- het saldo, of 1.791.585 EUR teruggestort aan de vennoten.

Dit bedrag van 1.791.585 EUR wordt als volgt opgesplitst : 50% naar rata van de gestorte premies en 50% naar rata van het verschil tussen de betaalde bijdragen en de schadelast.

We herinneren eraan dat de vennootschap sedert 1996 in *run off* is.

In vergelijking met het vorige boekjaar kennen we een daling van onze technische kosten met circa 623 miljoen EUR.

De financiële resultaten zijn aanzienlijk geslonken.

De activiteit sluit met een bedrijfsverlies van 607.000 EUR, waardoor de eigen middelen van P&V Herverzekering dalen tot 11,7 miljoen EUR.

Zoals we er reeds in onze vorige activiteitenverslagen op wezen, blijven we de evolutie van de APH-dossiers (asbestose, pollutie, gezondheid) in de Verenigde Staten nauwlettend volgen. Sedert enige tijd lijkt de situatie zich te stabiliseren.

- ... [home](#)
- ... [diensten](#)
- ... [contact](#)
- ... [jobs](#)
- ... [CYBERCLUB](#)
- ... [Euro-calculator](#)



■ HUMAN RESOURCES VAN VERZEKERINSPOOL P&V - GROEP P&V ■

Het personeelsbestand van P&V Verzekeringen, P&V Distributie, P&V Gemeenschappelijke Kas, Specific Insurance & Risk en het filiaal in het Groothertogdom Luxemburg bedroeg op 31 december 2003 **984 personen** (of 951,25 voltijdsequivalenten – VTE).

Van deze 984 personen zijn er 672 mannen (68,3%) en 312 vrouwen (31,7%).

Dit personeelsbestand is onder de verschillende eenheden van de Groep P&V als volgt verdeeld :

<i>P&V Verzekeringen</i>	555	(531,2 VTE)
<i>P&V Distributie</i>	307	(300,9 VTE)
<i>P&V Gemeenschappelijke Kas</i>	25	(24,4 VTE)
<i>Specific Insurance & Risk</i>	8	(7,75 VTE)
<i>Filiaal Luxemburg</i>	89	(87 VTE)

Het personeel van de verzekeringsondernemingen van de Groep P&V dat **in België** werkt (d.i. 895 medewerkers) bestaat uit 573 Franstaligen (64%) en 322 Nederlandstaligen (36%).

Wat de opleiding betreft, zijn iets meer dan de helft van de medewerkers (52,7%) van de zetel (P&V Verzekeringen, Gemeenschappelijke Kas, Specific Insurance & Risk), houder van een diploma hoger onderwijs (niet-universitair of universitair). Bij de medewerkers van P&V Distributie bedraagt dit percentage 39,4%.

In België ziet de indeling van het personeel per leeftijdscategorie er als volgt uit :

Leeftijd	Zetel		P&V D		Totaal	
Jonger dan 25 jaar	17	2,89%	11	3,58%	28	3,13%
Van 25 tot 30 jaar	60	10,20%	43	14,01%	103	11,51%
Van 30 tot 35 jaar	71	12,07%	51	16,61%	122	13,63%
Van 35 tot 40 jaar	91	15,48%	57	18,57%	148	16,54%
Van 40 tot 45 jaar	106	18,03%	44	14,33%	150	16,76%
Van 45 tot 50 jaar	104	17,69%	44	14,33%	148	16,54%
Van 50 tot 55 jaar	89	15,14%	27	8,79%	116	12,96%
Van 55 tot 60 jaar	40	6,80%	25	8,14%	65	7,26%
Ouder dan 60 jaar	10	1,70%	5	1,63%	15	1,38%
Totaal	588	100%	307	100%	895	100%

Rekrutering

In de vorige jaarverslagen werd reeds gewezen op de moeilijkheden om adviseurs aan te werven en, als gevolg op het grote verloop. De rekruteringsacties die de laatste twee jaar werden gevoerd, hebben het mogelijk gemaakt onze verkoopteams te versterken. In 2003 hebben we evenwel slechts twee acties (i.p.v. de gebruikelijke drie) gehouden. Samen met het feit dat het gezochte profiel steeds meer wordt verfijnd, heeft dit geleid tot een merkelijke daling van het aantal in dienst genomen adviseurs.

De jobrubriek, die eind 2002 op onze internetsite werd geplaatst en gemeenschappelijk door de diensten Human Resources en Communicatie is uitgewerkt, vermeldt de verschillende jobs waarvoor P&V kandidaten zoekt en maakt het mogelijk een spontane kandidatuur in te zenden. Zo hebben we langs die weg 1.026 curricula vitae ontvangen, wat neerkomt op een gemiddelde van 86 per maand (d.i. een stijging met ± 20% ten opzichte van verleden jaar).

In totaal heeft de dienst Human Resources iets meer dan 2900 curricula vitae ontvangen (1.079 voor P&V Distributie en 1.823 voor P&V Coop) en bijna 200 kandidaten getest (107 voor P&V Distributie en 82 P&V Coop). In totaal zijn 68 personen in dienst genomen, waarvan 31 nieuwe adviseurs. Een veertigtal personen werken bij P&V Coop, waaronder 8 startbaanovereenkomsten en twee contracten met beperkte duur.

De opleiding

Ofschoon de dienst Opleiding aan de aanvragen voldoet van interne diensten en partners (zoals Actel en HDP), wordt hij veel opgeëist door het verkoopnet. Het hele jaar lang worden modules verstrekt om de kennis bij te werken en/of om de wettelijke vereisten na te komen.

Voor sommige opleidingen wordt ook beroep gedaan op externe organisaties (zoals FOPAS of INSERT). Dit is het geval voor de specialisering in verzekeringstechnieken, fiscaliteit, nieuwe wetgevingen, taalcurricula, computerspecialisaties.

Eind 2003 is een specifieke opleiding verstrekt aan het net van Hamburg-Manheimer Consulting (makelaars, inspecteurs, affinity). De Dienst Opleiding heeft specifieke cursussen voor dit publiek ontwikkeld: algemene informatie over P&V, de producten auto en brand, tarifiering, enz.

Het opleidingsprogramma is eveneens volledig vernieuwd. In 2003 zijn de syllabussen van de nieuwe cursussen ontworpen om in 2004 van start te gaan. De opleiding omvat voortaan 5 modules: basisopleiding, voortgezette opleiding particulieren, voortgezette opleiding zelfstandigen, voortgezette opleiding KMO's en een bijkomende opleiding boekhouding en wetgeving die het mogelijk maakt, voor degenen die het wensen, toegang te krijgen tot het statuut van erkend zelfstandige of verantwoordelijke voor de distributie.

In tijdseenheden uitgedrukt, bedroegen de totale prestaties van de dienst Opleiding 9.480 lessen, verdeeld over 5,5 voltijdsen. 89% ervan waren bestemd voor het net P&VD en 11% voor P&V Coop. In 2003 werd gevolg gegeven aan 586 verzoeken om opleiding (een persoon kan verscheidene cursussen volgen), hetzij rechtstreeks door de dienst Opleiding, hetzij door externe bedrijven.

■ DISTRIBUTIE VAN DE PRODUCTEN VAN P&V VERZEKERINGEN ■

In België verloopt de distributie van de producten van P&V via verscheidene kanalen.

Het overgrote deel van de verkoop aan particulieren gaat via de dochtermaatschappij **P&V Distributie (P&V D)**. Deze overkoepelt een net van agentschappen die over het hele land zijn verspreid en onder de leiding werken van 3 gewestelijke directeurs, die verantwoordelijk zijn voor de volgende geografische zones:

- Antwerpen / Limburg / Oost- en West-Vlaanderen / Vlaams-Brabant / Brussel (Nederlandstalige)
- Henegouwen / Waals-Brabant / Brussel (Franstalige)
- Luik / Namen / Luxemburg

De vermindering van het aantal agentschappen, waarmee in 2002 werd begonnen in het raam van het nieuwe servicemodel, is in 2003 voortgezet. Het verkoopnet telt 38 agentschappen, die worden beschouwd als logistieke basissen waar de adviseurs van de agentschapsdirecteurs, alsmede van de commerciële en

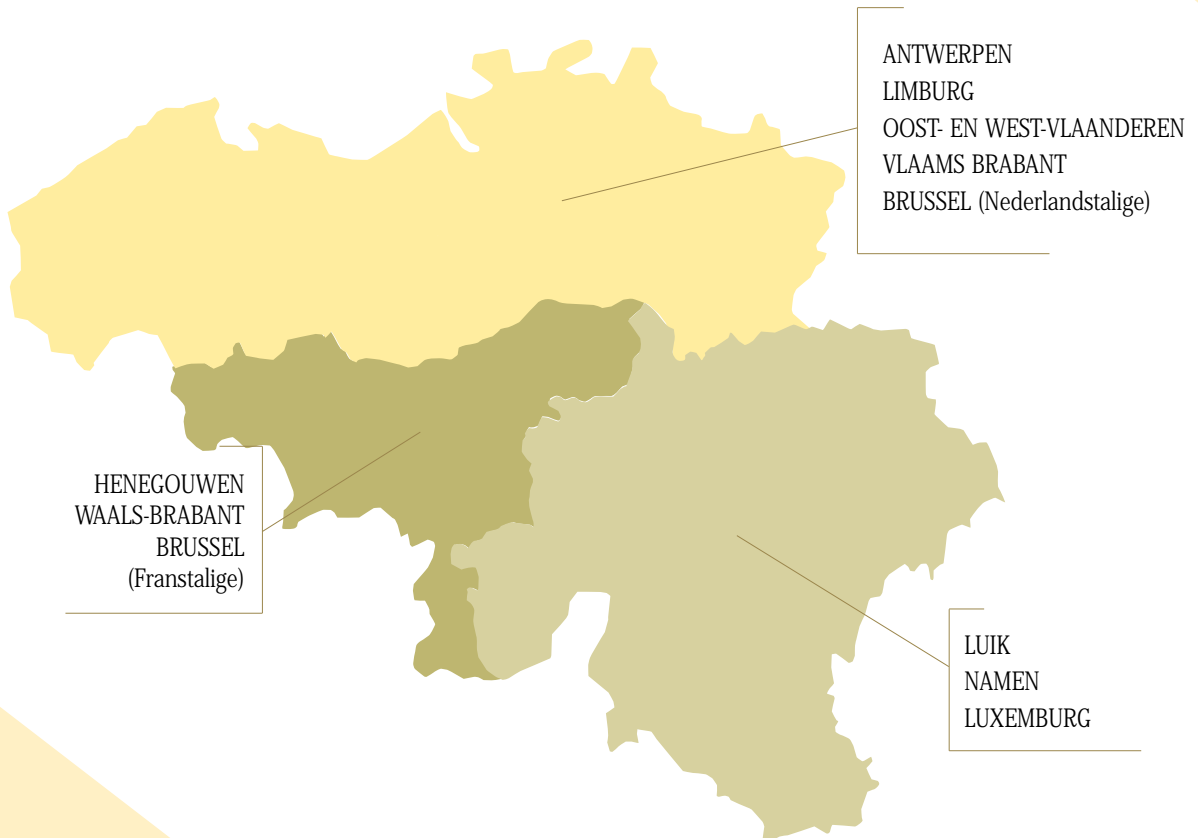
administratieve krachten, de materiële en logistieke steun krijgen die voor hun activiteit nodig is.

Op 31 december 2003 is het personeel van deze vennootschap als volgt verdeeld:

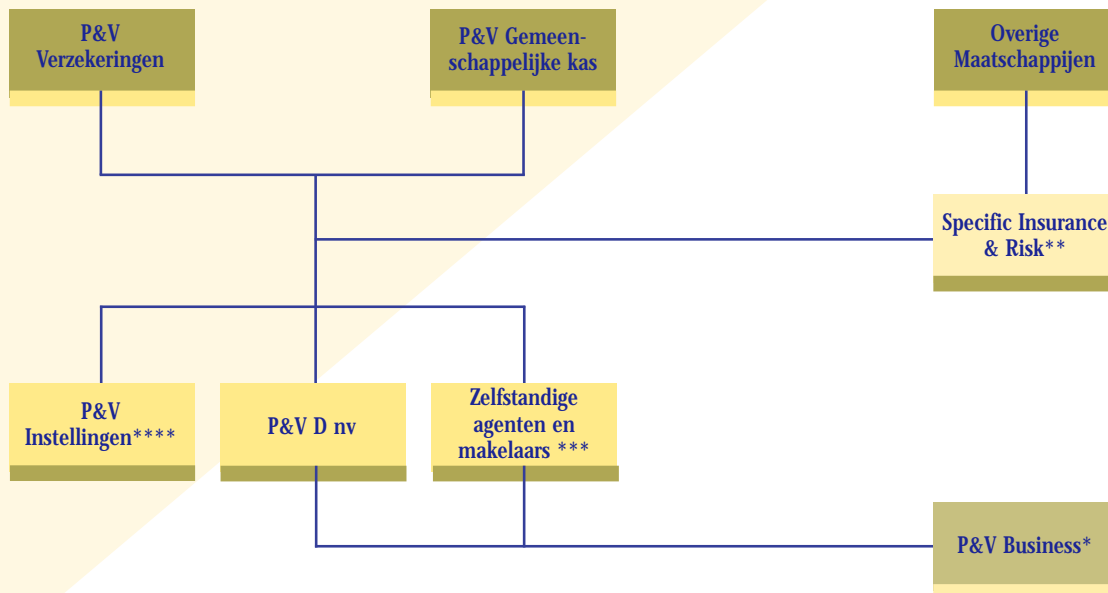
Antwerpen / Limburg / Oost- en West-Vlaanderen / Vlaams-Brabant / Brussel (Nederlandstalige) . . .	110
Henegouwen / Waals-Brabant / Brussel (Franstalige)	119
Luik / Namen / Luxemburg	75
Totaal personeelsbestand	304

De indeling per functie van deze 304 bedienden ziet er als volgt uit:

34	Agentschapsdirecteurs
224	Adviseurs
46	Commerciële assistenten en administratieve bedienden



DE VERKOOP VAN DE VERZEKERINGSPRODUCTEN P&V



Toelichting bij het schema

* **P&V Business** verleent technische steun aan P&V D n.v. en de zelfstandige agenten, voor de prospectie van de KMO's.

** Voor de plaatsing van risico's die de Groep P&V zelf niet behandelt, kunnen de verschillende distributiekkanalen bij **Specific Insurance & Risk** terecht, dat een verzekeraar zoekt.

*** P&V werkt samen met 15 exclusieve **zelfstandige agenten** en een vijftigtal makelaars.

**** **P&V Instellingen** telt 6 afgevaardigden die zich uitsluitend bezighouden met de markt van de openbare besturen en allerhande instellingen.



/CyberAutoClub

/CyberCinéClub

/Agenda Online

/Tickets2Win

/Jongereventen

Zin om je te amuseëren?
 Op zoek naar leuke en
 gratis tickets?
 Geïnteresseerd in welke
 wedstrijden?
 Welkom in de wereld van
 P&V Sportevenementen

Maak kennis met de
 website van P&V Sportevenementen
 en ontdek de mogelijkheden
 die we voor jou hebben
 ontwikkeld.



■ PARTNERSCHAPPEN ■

Als coöperatieve verzekeraar, onderdeel van de sociale economie, heeft P&V al een lange traditie van **partnerschap** achter de rug. Deze praktijk is onlosmakelijk met onze oorsprong verbonden.

Institutionele partnerschappen

In die optiek zijn we sedert geruime tijd reeds aangesloten bij de **internationale vereniging van verzekeringscoöperaties** (FICMA) en de **vereniging van de Europese coöperatieve en onderlinge verzekeraars** (ACME), twee organisaties ter bevordering en versteviging van de samenwerking en uitwisseling van ervaringen tussen hun leden.

In 1990 was P&V samen met andere partners van de sociale economie medeoprichter van **Euresa**. Deze vennootschappen nemen vaak vooraanstaande plaatsen in op hun respectieve markten. Ze handelen in alle verzekeringstakken, verzekeren meer dan 22 miljoen personen en stellen circa 26.000 werknemers te werk. Hun samengevoegd incasso bedraagt meer dan 12 miljard EUR.

De leden van Euresa zijn:

- P&V (*België*)
- Macif en Maif (*Frankrijk*)
- Unipol (*Italië*)
- Folksam (*Zweden*)
- Huk-Coburg (*Duitsland*)
- LB Group (*Denemarken*)

Euresa beschikt over **twee operationele kernen**:

- een holding te Luxemburg. Deze heeft deelgenomen aan de oprichting van een levensverzekeringsmaatschappij, Euresa Life (waarvan P&V hoofdaandeelhouder is), die handelt volgens de richtlijnen over de Vrije Dienstverlening;
- een Europees economisch samenwerkingsverband (GEIE) dat werkgroepen heeft opgericht die ervaringen uitwisselen en gemeenschappelijke diensten en producten ontwerpen.

Van de concrete verwezenlijkingen van Euresa vernoemen we **het net van wederzijds onthaal van de leden** - dat het de verzekerden mogelijk maakt continue dienstverlening te genieten bij alle aangesloten maatschappijen - en de opmaak van een ethisch handvest, getiteld "Onze waarden, ons engagement" - een document dat de Europese aanbevelingen aangaande de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de ondernemingen integreert en zelfs overstijgt.

Overige partnerschappen

P&V heeft getracht deze institutionele uitwisselingen aan te vullen met concretere en functionele samenwerkingen.

• *Rainbow ICT Services*

Rainbow ICT Services is een economisch samenwerkingsverband dat resulteert uit de synergie tussen de IT diensten van P&V en DVV. Op 1 juni 2003 heeft **een derde partner**, Swiss Life en zijn filiaal Zelia, zich bij dit samenwerkingsverband aangesloten.

Onder de operaties die Rainbow heeft uitgevoerd, vermelden we:

- de oprichting van een Helpdesk, bereikbaar telefonisch en per e-mail;
- de ontwikkeling van geavanceerde technieken zoals V.o.I.P (Voice over Internet Protocol), die datatransmissienet gebruikt om de stem over te brengen. Deze spitstechnologie was nooit eerder aangewend tussen een zetel (P&V toren) en 40 gedecentraliseerde units (het net van agentschappen);
- de verwezenlijking van marktstudies en de opmaak van bestekken voor de levering van computer- en telefoonmaterieel aan de adviseurs van P&V.

• **SEPIA**

Een andere illustratie van de samenwerking tussen P&V en DVV vormt de oprichting van de coöperatieve vennootschap SEPIA begin 2001. SEPIA is belast met het beheer van de contracten die voortvloeien uit de uitbreiding van het wettelijk pensioenstelsel tot de sectorale pensioenfondsen. Het eerste belangrijk contract dat in 2002 bij SEPIA werd ondertekend, betreft de 48.000 werknemers van de sector Federauto (garages, metaal- en koetswerkhandel).

• **Wagenpark**

De laatste jaren heeft P&V enkele verzekeringscontracten voor wagenparken gesloten en is daarmee de verzekeraar van enkele van de grootste Belgische leasingfirma's geworden.

- Sedert drie jaar werken we samen met D'Ieteren Lease voor de verzekering van hun voertuigenpark. Dit partnerschap is uitgebreid tot de voertuigen waarvan D'Ieteren n.v. eigenaar is.
- In 2003 is eveneens het contract dat eind 2002 met Hertz Lease-Axus (nu ALD Automotive) werd gesloten, in werking getreden.
- Er is bovendien een tweeledige overeenkomst gesloten tussen P&V en BMW (en de geassocieerde merken): enerzijds, de verzekering van hun leasingpark en, anderzijds, zullen de verzekeringsformules die door de concessiehouders worden voorgesteld, vanaf april 2004 door P&V worden beheerd.

Daarnaast, hebben een **verzekeraar** zijn autoportefeuille bij P&V geplaatst. De gevolgen van dit akkoord zullen zich pas vanaf 2004 doen voelen.

• **IMA**

Sinds verscheidene jaren vertrouwt P&V de bijstandsverlening voor haar verzekerden toe aan het Benelux-filiaal van IMA (Inter Mutuelles Assistance).

Sedert 4 september 2003 behandelt IMA Benelux ook de overflow van oproepen naar de Klantendienst en alle oproepen buiten de openingsuren.

Ten slotte is IMA in België eveneens belast met de bijstand aan de voertuigen van het merk Peugeot. Daar IMA geen verzekeringsmaatschappij is, heeft ze P&V aangesproken om met ingang van 2004 de risico's te verzekeren die met deze activiteit gepaard gaan.

• **BIVV**

Voor het zesde opeenvolgende jaar heeft P&V de sensibiliseringscampagne van het Belgisch Instituut voor Verkeersveiligheid (BIVV) voor het dragen van de veiligheidsgordel gesteund. Immers, een verzekeringsmaatschappij als de onze mag zich niet beperken tot het vergoeden van schadegevallen, maar moet ook actief aan preventie doen. Dit is het doel van **onze verbintenis met het BIVV**.

• **VUB-studies en partnerschappen met de pers**

P&V heeft studies van de onderzoekseenheid sociologie van de VUB, over de verschillende vormen van solidariteit en de evolutie van de sociale zekerheid (in 2002), alsmede over de problematiek van de loopbaanbeëindiging (2003), **opgestart en gesteund**. Deze initiatieven vertolken en vergroten de dimensie van P&V als solidaire onderneming met burgerzin : de gekozen onderwerpen helpen ons het leven van de mensen te begrijpen, de context waarin ze leven, en geven de aanzet tot debat over belangrijke maatschappelijke kwesties.

Naar aanleiding van de publicatie van deze enquêtes heeft P&V partnerschappen gesloten met **diverse media**. Knack, Le Vif L'Express, RTBF en Kanaal Z hebben door middel van reportages en speciale dossiers verslag uitgebracht over deze wetenschappelijke studies.

In 2003 (net als in 2002) kregen die artikels hun vervolg in **rondetafelgesprekken**, waar lezers van Knack, Le Vif L'Express en personeelsleden van P&V over deze enquêtes hebben gedebatteerd met de minister van Pensioenen, Frank Vandenbroucke, en andere prominenten uit de politieke wereld en het verenigingsleven.

■ DE OMBUDSMAN VAN P&V ■

De functie van ombudsman, die nu algemeen verspreid is, werd 27 jaar geleden bij P&V in het leven geroepen. Daardoor is P&V één van de voorlopers op dit vlak. De ombudsman, die is ondergebracht bij het Departement Communicatie, centraliseert de gegevens met betrekking tot de klachten van de klanten en de resultaten van de tevredenheidsenquêtes die op geregelde tijdstippen worden uitgevoerd.

De rol van de ombudsman bestaat erin gehoor te geven aan ontevreden klanten. Hij onderzoekt de dossiers die hem worden voorgelegd in alle objectiviteit en zoekt in het raam van de wetten, reglementen, polisvoorwaarden en gedragsregels van de verzekeringswereld naar minnelijke oplossingen. Hij werkt in totale onafhankelijkheid.

Aantal dossiers

In 2003 ontving de ombudsman 347 nieuwe dossiers, wat nagenoeg een status quo betekent in vergelijking met de vorige jaren.

Steeds meer klachten (54%) worden rechtstreeks naar de maatschappij gezonden, wat een bewijs is van de toenemende bekendheid van deze dienst. Deze vaststelling geldt eveneens voor de ombudsman van de verzekeringssector. De klachten die eerst via Assuralia (ex-BVVO) en de CDV gaan en betrekking hebben op P&V, vertegenwoordigen 19%. Een kwart van de klachters wordt overgemaakt door de adviseurs. De overige dossiers, ten slotte, zijn aanvragen om inlichtingen, wat niet tot de eigenlijke bevoegdheid van de ombudsman behoort.

Redenen van de klachten

De meeste klachten die aan de verzekeraar gericht worden gaan over van schadegevallen. Uiteraard zijn het de takken Auto en Brand die de meeste klachten krijgen. De vaakst ingeroepen redenen zijn de weigering tot dekking, de traagheid van afhandeling, de interpretatie van de algemene voorwaarden, het bedrag van de schadevergoeding, enz.

De laatste jaren noteert de ombudsman een stijgend aantal klachten in de sector Geneeskundige Verzorging over de weigering van vergoeding wegens voorbestaande ziekten. Algemener, komt opzettelijk achterhouden van informatie steeds vaker voor. Wat tot weigering van schadeloosstelling leidt en dit, op zijn beurt, tot klachten.

Rol van de ombudsman

De communicatie tussen de verzekerde en de maatschappij, die zowel door de ombudsman van P&V als door die van de verzekeringssector als hoofdprobleem werd bestempeld, verbeterd. Dit is een resultaat van de inspanningen die P&V al verscheidene jaren doet en die bevestigd zijn met de ondertekening van de aanbevelingen van Assuralia inzake de klachtenbehandeling en schadedossiers.

In het algemeen zendt de ombudsman van P&V binnen vijf dagen een bericht van ontvangst. In de mate van het mogelijke, volgt het antwoord binnen de maand (wat overeenstemt met de aanbevelingen van Assuralia, die door P&V zijn ondertekend). Uit het strikte oogpunt van de verzekeringswetgeving zijn twee derde van de dossiers ongegrond. Zelfs indien de verzekerde niet in het gelijk wordt gesteld, krijgt hij op zijn minst een duidelijke en met redenen omklede verklaring van het standpunt van de maatschappij.

De rol van de ombudsman **omvat dus meer dan het gewone klachtenbeheer**. Elke klacht vormt een niet te verwaarlozen element in het imago dat de verzekerde van zijn maatschappij heeft. Daarom meent P&V dat rekening houden met de klachten integraal deel uitmaakt van de dienstverlening aan de cliënteel en van haar klantenbindingsbeleid.

Er dient trouwens op gewezen dat 9 van de 10 personen die zich tot de ombudsman van P&V richten, klant blijven van de maatschappij (ofschoon 5% van hen het omstreden contract opzeggen).

Jobs

Welkom
op de jobsite van P&V.

P&V is op zoek naar mensen zoals jij
wachten die ons het bewijs leveren dat
we de beste zijn. Mensen:



WWW.PV.BE

Vorig jaar kwam de internetsite van P&V voor het eerst aan bod in het jaarverslag. De ontwikkeling die in 2002 werd aangevat, heeft vruchten afgeworpen : 2003 was op dit vlak een spijjaar voor P&V.

Onze internetsite, die aanvankelijk gewoon een uitstalleraam voor onze producten was, is merkkelijk uitgebreid en biedt steeds meer interactieve mogelijkheden, waardoor hij een tool ter versteviging van ons imago en onze bekendheid is geworden.

On-line diensten

- De filosofie van de site www.pv.be is zoals steeds, betrouwbare en kwaliteitsvolle informatie over verzekeringen aanbieden. In die optiek zijn **informatie-dossiers** uitgewerkt en on-line geplaatst, zoals “Verzekeringen op school”, “Uw pensioen” en “Uw woning”. Hun bezoekcijfers getuigen onbetwistbaar van hun nut en van de noodzaak, op het internet, aan algemene informatie over verzekeringen.
- De uitwerking van **on-line modules** past eveneens in die optiek van dienstverlening. Met een enkele klik kan de internaut (al dan niet cliënt) een vraag stellen, een afspraak aanvragen met een P&V adviseur, een adreswijziging meedelen, vragen om teruggebeld te worden, zich inschrijven op onze newsletter, enz. Het beheer van die modules geschiedt door de Klantendienst. Het intensief gebruik van die modules weerspiegelt een hedendaagse trend: de klanten van de verzekeringsmaatschappijen willen de tijd die besteed wordt aan het administratief beheer van hun contracten beperken en gebruiken hiervoor internet, een callcenter, e.d.m.
- De formulieren voor **prijsaanvragen** zijn eveneens vereenvoudigd. Deze aanvragen worden ook door de Klantendienst opgevolgd. 2003 kende op dit vlak een ware explosie. Over de 12 maanden van het jaar hebben we via internet 8.600 prijsaanvragen ontvangen (*). 10% ervan hebben geleid tot de ondertekening van een verzekeringspolis bij P&V.

E-mailing

Viermaal per jaar doen we bij de personen die zich in onze databank hebben ingeschreven, een e-mailing. De databank bevat 21.000 namen van klanten en prospects; een aantal dat in één jaar tijd bijna is verdubbeld. Deze e-mailings lichten de internaut in over de nieuwe mogelijkheden van onze site. Het responscijfer, m.a.w. het percentage van personen die een van de directe links van de e-mailing naar onze site activeren, bedraagt gemiddeld 30%.

Jobrubriek

Eind 2002 werd een on-line jobrubriek opengesteld. In 2003 ontvingen we via deze rubriek 1.026 kandidaturen, spontaan of als antwoord op een aanbod (een cijfer dat aanzienlijk hoger is dan dat van verleden jaar).

Cyberclub

De CyberClub is de ludieke kant van de P&V site. Die mag echter niet worden verwaarloosd, want net als de grafische layout en de geregelde inbreng van nieuwe items, komt hij het gebruiksvriendelijke aspect van de site ten goede. Voor 2003 tellen we circa 18.000 deelnemers aan onze wedstrijden.

Stijging van het bezoekersaantal

Dankzij al deze elementen, maar tevens ten gevolge van de aankoop van on-line mediaruimte, van het aangaan van partnerschappen gewijd aan elektronische media, alsmede van de stelselmatige verwijzing naar de site in onze “algemene” communicatie, is het aantal unieke bezoekers van onze site in twee jaar tijd vertienvoudigd en bereikt het in 2003 bijna 220.000.

(*) voor januari 2004 alleen, tellen we reeds 1.200 aanvragen

■ DE RAAD DER GEBRUIKERS ■

Dit consultatief orgaan dat in 1997 is opgericht, heeft tot taak alle mogelijke verbeteringen te formuleren en voor te stellen, die kunnen leiden tot een verhoging van de kwaliteit van de producten en diensten die de verzekerden worden aangeboden.

De Raad is samengesteld uit vertegenwoordigers van de institutionele klanten van P&V : administraties en openbare besturen, vakbonden, ziekenfondsen, verenigingen (de drie laatstgenoemde treden eveneens op als woordvoerders van hun aangeslotenen). De kaderleden en personeelsleden van de onderneming worden eveneens bij de werkzaamheden betrokken.

Op verzoek van de Raad hebben leden van het directiecomité, departementsdirecteurs en specialisten de **volgende thema's** behandeld :

- de recente evoluties in de sector van de Geneeskundige verzorging, op grond van een studie van de BVVO ;

- de nieuwe maatregelen in de autoverzekering met o.m. de inwerkingtreding van de zogenaamde "wet Monfils", de start van het tarifieringsbureau, de maatregelen betreffende de strijd tegen de niet-verzekering, de nieuwe opzeggingsvoorwaarden na een schadegeval ;
- de resultaten van de tevredenheidsenquête over de Klantendienst P&V (*), die door een gespecialiseerd extern bedrijf is gehouden ;
- de verschillende modellen van partnerschap bij de aangesloten ondernemingen van ACME (vereniging van Europese coöperatieve en onderlinge verzekeraars) en waarop P&V zich zou kunnen inspireren.

(*). Verleden jaar heeft de Raad der Gebruikers een bezoek gebracht aan de Klantendienst om deze in zijn dagelijkse werking bezig te zien.

■ DE STICHTING P&V ■

De Stichting P&V, die in 2000 werd opgericht in navolging van het Fonds P&V, stelt zich tot doel alle vormen van uitsluiting te bestrijden. Met haar acties wil ze voornamelijk de jongeren bereiken en hun burgerzin aanwakkeren, hen leren samenwerken in wederzijds respect.

Het project "Samenleven in een kleurrijke maatschappij" dat door de Stichting werd ontwikkeld, werd in 2003 afgesloten. Het ontstond in 2000 en groepeerde een dertigtal jongeren tussen 18 en 25 jaar – jongens en meisjes, Frans- en Nederlandstaligen, Belgische en migrantenjongeren. Gedurende verscheidene maanden hebben ze gediscussieerd over het thema van de integratie. In een eerste fase hebben deze ontmoetingen geresulteerd in een gemeenschappelijke omschrijving van het begrip integratie.

Europees aspect

Naast deze nationale debatten hebben de jongeren de gelegenheid gekregen **hun standpunten te toetsen** aan die van jonge Spanjaarden, Fransen en Italianen. Het project van de P&V Stichting sluit immers aan bij de actie van de Europese Pool van de Stichtingen van de Sociale Economie.

Drie andere leden van die Pool (Fondation Macif, Fondazione Cesar en Fundació Agrupació Mútua), alle ontstaan uit verzekeringsmaatschappijen van de sociale economie, hebben jongeren bijeengebracht om eveneens de geslaagde experimenten van integratie in hun respectieve landen op te sporen.

Selectiecriteria

In de loop van de debatten hebben de jongeren **een lijst van criteria** opgesteld die, volgens hen, het mogelijk maken de geslaagde experimenten op het vlak van de integratie van migrantenjongeren aan te wijzen. Deze lijst is gesteund door de jongeren van alle stichtingen die aan het project van de Pool deelnemen: de gehanteerde criteria waren dus identiek in de vier partnerlanden.

Financiële steun

Na de projectenoproep van juni 2002, zijn een veertigtal dossiers op het secretariaat van de Stichting toegekomen. Elk dossier werd getoetst aan de evaluatiecriteria. Uiteindelijk zijn een tiental projecten in aanmerking genomen voor een tweede selectieronde. Na afloop van de procedure werden **vier** projecten definitief weerhouden. Ze vertolken het best wat voor de jongeren integratie concreet betekent.

De Stichting P&V heeft elk van die projecten een financiële steun gegeven ten bedrage van 12.500 EUR. Maar dit is niet de enige bijdrage van de Stichting. Immers, de vier Belgische projecten zijn eind november 2002 voorgesteld aan de jongeren van de overige stichtingen die lid zijn van de Europese groepering. Eén ervan is door de voltallige vergadering als "**best practice**" verkozen en ontving een bijkomend bedrag van 12.500 EUR. Het gaat om het Belgisch project Solidarité.

Witboek en politieke aanbevelingen

Door de jongeren het woord te verlenen, wensden de initiatiefnemers van het project eveneens dat zij zich uitspreken over het maatschappijmodel dat ze willen ontwikkelen, over de **vernieuwende aanpak** van de integratie en de invoering van een actief participatiebeleid van de jongeren zelf.

Ter afsluiting van dit driejarig experiment is een witboek opgemaakt ter attentie van de nationale en Europese politiek verantwoordelijken. *Het heet "Economie sociale et intégration dans la société européenne des jeunes issus de l'immigration" (Sociale economie en integratie van de migrantenjongeren in de Europese samenleving)*. Hierin zijn alle weerhouden projecten ontleed en zijn ook de aanbevelingen van de jongeren zelf aangaande de beste praktijken op het gebied van integratie van migrantenjongeren, opgenomen.

Mediapartners

De weerklank in de media van het werk dat de jongeren van de Stichting P&V hebben volbracht, was enorm: tv-interviews, deelnames aan radio-uitzendingen, artikelen in de pers. Drie media (De Morgen, Knack en La Libre Belgique) hebben de activiteiten van de jongeren gevolgd en er verslag over uitgebracht met de publicatie van **artikelen of supplementen** aangaande de problematiek van de integratie van de jongeren.

Project 2004-2007

In 2004 zal de Stichting P&V een **nieuw driejarig actieprogramma** lanceren. De bestrijding van de uitsluiting zal ditmaal worden aangepakt met het verenigingsleven als integratiefactor. Jongerenverenigingen bevorderen immers de zelfontwikkeling en de actieve participatie aan het maatschappelijk leven. Ze stimuleren de interculturele contacten en helpen de jongeren om verantwoordelijke burgers te worden, die zich bewust zijn van de culturele en etnische diversiteit van de maatschappij.

P&V Ideal Invest Guaranty 1

Een veilige manier om uw geld te laten renderen



verzekering op
postbussen



verzekering
zelfstandigen
en hmv's



sparen en
beleggen



hypothecaire
leningen



aanvullend
pensioen



politieke
lijst

Synthese - Jaarrekeningen

P&V VERZEKERINGEN CVBA
P&V GEMEENSCHAPPELIJKE KAS
P&V HERVERZEKERINGEN

■ P&V Verzekeringen : synthese ■

Balans op 31 december 2003

in duizend EUR

ACTIEF	2003	2002
Immateriële activa	33	54
Beleggingen	2.139.460	2.076.498
Terreinen en gebouwen	130.651	135.869
Verbonden ondernemingen en deelnemingen	548.315	498.142
Overige financiële beleggingen	1.456.001	1.439.456
Deposito's bij cederende ondernemingen	4.494	3.031
Beleggingen Tak 23	16.073	15.871
Deel van de herverzekeraars in de techn. voorzieningen	47.380	48.004
Vorderingen	148.458	129.939
Overige activabestanden	67.710	39.057
Materiële waarden	1.597	2.104
Beschikbare activa	66.113	36.953
Overlopende rekeningen	32.917	38.734
TOTAAL	2.452.031	2.348.157
PASSIEF	2003	2002
Eigen vermogen	205.205	182.587
Kapitaal	484	484
Reserves	204.721	182.103
Fonds voor toekomstige toewijzingen	20.000	10.000
Technische voorzieningen	2.031.307	1.951.215
Voorziening voor verzekering Leven	1.577.478	1.536.220
Andere voorzieningen	453.829	414.995
Technische voorzieningen Tak 23	16.073	15.871
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	60.539	74.644
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	34.529	39.048
Schulden	75.797	67.433
Overlopende rekeningen	8.581	7.359
TOTAAL	2.452.031	2.348.157

*Ingekorte versie van de Jaarrekeningen neergelegd
bij de Nationale Bank van België*

*Het attest van de Jaarrekeningen werd zonder reserves
afgeleverd door de Commissaris-revisor*

■ P&V Verzekeringen : synthese ■

Resultatenrekening op 31 december 2003

in duizend EUR

Technische rekening Niet Levensverzekering	2003	2002
Verdiende premies	161.282	152.425
Opbrengsten van beleggingen	37.133	24.428
Overige technische opbrengsten	403	135
Schadelast	- 143.825	- 130.696
Wijziging van de andere technische voorzieningen	- 122	- 1.426
Netto-bedrijfskosten	- 61.039	- 60.826
Beleggingslasten	- 3.314	- 35.884
Overige technische lasten	- 133	- 90
<i>Resultaat van de technische rekening Niet-Levensverz.</i>	<i>- 9.614</i>	<i>- 51.934</i>

Technische rekening Levensverzekering	2003	2002
Premies	114.943	102.572
Opbrengsten van beleggingen	110.605	82.724
Waardecorrecties op belegging Tak 23	1.692	192
Schadelast	- 107.791	- 91.299
Wijziging van de andere technische voorzieningen	- 43.432	- 44.555
Winstdeelnemingen	197	9.080
Netto-bedrijfskosten	- 26.947	- 27.971
Beleggingslasten	- 17.665	- 101.368
Waardecorrecties op belegging Tak 23	- 73	- 2.109
Overige technische lasten	- 373	- 508
Wijziging fonds voor toekomstige toewijzingen	- 10.000	17.300
<i>Resultaat van de technische rekening Levensverz.</i>	<i>21.156</i>	<i>- 55.940</i>

Niet-technische rekening	2003	2002
Resultaat van de technische rekening Niet-Levensverz.	- 9.614	- 51.934
Resultaat van de technische rekening Levensverz.	21.156	- 55.940
Opbrengsten van beleggingen	21.552	21.807
Beleggingslasten	- 26.813	- 41.419
Overige opbrengsten en kosten	5.534	1.708
<i>Resultaat uit de gewone bedrijfsuitoefening</i>	11.814	- 125.777
Belastingen op het resultaat	11.603	2.009
<i>Resultaat van het boekjaar</i>	23.418	- 123.768
Heffingen op de vrijgestelde reserves	382	382
<i>Te bestemmen resultaat van het boekjaar</i>	<i>23.799</i>	<i>- 123.387</i>

■ P&V Gemeenschappelijke Kas – Arbeidsongevallen : *synthese* ■

Balans op 31 december 2003

in duizend EUR

ACTIEF	2003	2002
Beleggingen	189.346	177.296
<i>Verbonden ondernemingen en deelnemingen</i>	998	998
<i>Overige financiële beleggingen</i>	188.348	176.298
Deel van de herverzekeraars in de techn. voorzieningen	9.920	8.777
Vorderingen	14	6
Overige activabestanden	331	921
<i>Beschikbare waarden</i>	331	921
Overlopende rekeningen	5.584	6.313
TOTAAL	205.195	193.313
PASSIEF	2003	2002
Eigen vermogen	8.239	8.040
<i>Kapitaal</i>	13	13
<i>Reserves</i>	8.226	8.027
Technische voorzieningen	181.051	172.072
<i>Voorzieningen voor schade</i>	144.633	140.973
<i>Overige technische voorzieningen</i>	36.418	31.099
Voorzieningen voor overige risico's en kosten	193	77
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	8.107	6.582
Schulden	7.585	6.523
Overlopende rekeningen	20	19
TOTAAL	205.195	193.313

Het attest van de Jaarrekeningen werd zonder reserves afgeleverd door de Commissaris-revisor

■ P&V Gemeenschappelijke Kas – Arbeidsongevallen : *synthese* ■

Resultatenrekening op 31 december 2003

in duizend EUR

Technische rekening Niet-Levensverzekering	2003	2002
Verdiende premies	24.729	23.750
Opbrengsten van beleggingen	9.959	9.883
Schadelast	- 20.715	- 27.436
Wijziging van de andere technische voorzieningen	- 5.319	- 847
Netto-bedrijfskosten	- 4.354	- 4.125
Beleggingslasten	- 274	- 264
Overige technische lasten	- 2.632	- 2.920
<i>Resultaat van de technische rekening Niet-Levensverz.</i>	1.394	- 1.959
Niet-technische rekening	2003	2002
Resultaat van de technische rekening Niet-Levensverz.	1.394	- 1.959
Opbrengsten van beleggingen	302	307
Beleggingslasten	- 3	- 4
Overige opbrengsten	116	410
Overige kosten	- 5	- 4
<i>Gewoon resultaat voor belasting</i>	1.804	- 1.250
Uitzonderlijke opbrengsten	192	86
Belastingen op het resultaat	- 5	- 3
<i>Resultaat van het boekjaar</i>	1.991	- 1.167
<i>Te bestemmen resultaat van het boekjaar</i>	1.991	- 1.167

■ P&V Herverzekering : *synthese* ■

Balans op 31 december 2003

in duizend EUR

ACTIEF	2003	2002
Beleggingen	38.775	39.253
<i>Verbonden ondernemingen en deelnemingen</i>	17.085	17.855
<i>Overige financiële beleggingen</i>	20.878	21.133
<i>Deposito's bij cederende ondernemingen</i>	812	265
Deel van de herverzekeraars in de techn. voorzieningen	1.004	1.307
Vorderingen	927	2.931
Overige activabestanden	1.901	3.439
<i>Beschikbare waarden</i>	1.901	3.439
Overlopende rekeningen	198	206
TOTAAL	42.805	47.136
PASSIEF	2003	2002
Eigen vermogen	11.693	12.301
<i>Kapitaal</i>	2.640	2.640
<i>Reserves</i>	9.053	9.661
Technische voorzieningen	11.922	13.675
<i>Voorzieningen voor schade</i>	11.922	13.675
Voorzieningen voor overige risico's en kosten		
Deposito's ontvangen van herverzekeraars	776	776
Schulden	18.287	20.366
Overlopende rekeningen	127	18
TOTAAL	42.805	47.136

Het attest van de Jaarrekeningen werd zonder reserves afgeleverd door de Commissaris-revisor

■ P&V Herverzekering : synthese ■

Resultatenrekening op 31 december 2003

in duizend EUR

Technische rekening Niet-Levensverzekering	2003	2002
Verdiende premies	30	31
Opbrengsten van beleggingen	1.672	2.571
Schadelast	385	1.274
Winstdeelnemingen en ristorno's		- 5
Netto-bedrijfskosten	- 227	- 137
Beleggingslasten	- 1.284	- 2.141
Overige technische lasten		
<i>Resultaat van de technische rekening Niet-Levensverz.</i>	<i>576</i>	<i>1.593</i>
Technische rekening Levensverzekering	2003	2002
Premies		
Opbrengsten van beleggingen	2	56
Schadelast	104	154
Netto-bedrijfskosten		- 2
Beleggingslasten		- 38
<i>Resultaat van de technische rekening Levensverzekering</i>	<i>106</i>	<i>170</i>
Niet-technische rekening	2003	2002
Resultaat van de technische rekening Niet-Levensverz.	576	1.593
Resultaat van de technische rekening Levensverz.	106	170
Opbrengsten van beleggingen	290	281
Beleggingslasten	- 1.506	- 638
Overige opbrengsten	2	49
Overige kosten	- 69	
<i>Gewoon resultaat voor belasting</i>	<i>- 601</i>	<i>1.455</i>
Belastingen op het resultaat	- 7	- 51
<i>Te bestemmen resultaat van het boekjaar</i>	<i>- 608</i>	<i>1.404</i>