



De financiering van de lokale infrastructuur

Dexia beschikt in Europa over een degelijke knowhow en ervaring inzake projectfinanciering, meer bepaald op het gebied van leefmilieu. Zo is Dexia Bank in **België** de referentiebankier van de lokale openbare sector, met een marktaandeel van 84 % in 2003. De financieringen zijn o.a. bestemd ter ondersteuning van projecten inzake duurzame ontwikkeling (mobiliteit, waterzuivering, afvalselectie, renovatie van het erfgoed ...).

Dexia kan op twee manieren optreden, ofwel door de lokale overheden rechtstreeks te financieren, ofwel door de privé-marktdeelnemers te financieren in het kader van publieke-private partnerships (PPP).

Rechtstreekse financiering van de lokale overheden

Steun en financiering voor diverse projecten in 2003.

In **Frankrijk** werd in november 2003 een overeenkomst getekend met de Raad van de regio Rhône-Alpes betreffende de invoering van een regionaal plan voor hulp bij grondtransacties en vastgoedinvesteringen in Rhône-Alpes waarin doelstellingen voor duurzame ontwikkeling waren opgenomen.

In **Griekenland** kende Dexia Crédit Local een krediet van 150 miljoen EUR en een looptijd van 15 jaar toe aan de stad Athene. Met deze lening wil Athene de kwaliteit van de leefomgeving van zijn inwoners verbeteren, met name in het vooruitzicht van de organisatie van de Olympische Spelen in 2004.

In **Italië** bevestigt Dexia Crediop zijn financieel leadership in diverse programma's i.v.m. water, irrigatie en de strijd tegen natuurrampen. Zo werd in 2003 een bedrag van 162 miljoen EUR uitgetrokken voor werken

ter bescherming van Venetië en zijn lagune via drie transacties met de regio Veneto en de stad Venetië. Dexia Crediop treedt tevens naar voor als de bevoorrechte partner van het consortium *Venezia Nuova* – de belangrijkste instelling die met de werken belast is – als arranger van financieringen ten belope van in totaal 565 miljoen EUR. De bijdrage van Dexia Crediop in deze investeringen bedraagt 200 miljoen EUR.

Koolstofkrediet tegen klimaatverandering

Krachtens de Europese richtlijn van 13 oktober 2003 wordt in 2005 een systeem opgericht voor de uitwisseling van quota inzake de uitstoot van broeikasgassen. Deze markt richt zich op het ogenblik vooral op de exploitanten van installaties met een vermogen van 20 MW of meer. Dexia steunt in dit kader de lokale besturen die er zich vrijwillig toe verbinden om hun uitstoot van broeikasgassen te verminderen; het zal hen namelijk helpen voordeel te halen uit de toekomstige oprichting van de beurs van emissiequota. Dexia lanceerde in het 1ste kwartaal 2004 een financiële engineering en een innovatieve constructie om hen te helpen hun investeringen te financieren en de toekomstige financiële waarde van de emissiequota, die uit hun projecten voortvloeien, te verbeteren.

Een project voor de zuivering van afvalwater in PPP

Het grootste Europese project op het vlak van afvalwaterzuivering via een PPP heeft betrekking op **Nederland**, met de bouw van twee installaties voor afvalwaterzuivering in Den Haag, waarvoor Dexia als leider is opgetreden met een totale financiering van 370 miljoen EUR. Dankzij dit project zullen de nieuwe milieunormen van de Europese Unie kunnen worden nageleefd, terwijl aan de behoeften van 1,7 miljoen inwoners uit de regio Den Haag zal kunnen worden voldaan.

Projectfinanciering in publiek-privaat partnership

Dexia Crédit Local is uitgegroeid tot een van de sleutelactoren in de sector van het PPP. Dit soort constructie werd in de jaren 1990 uitgewerkt in Groot-Brittannië via het PFI (*Private Finance Initiative*) en breidde zich uit naar andere Europese landen zoals Italië, Portugal en Oostenrijk. Het biedt de openbare instellingen de mogelijkheid om het concept, de uitwerking, het beheer en het onderhoud van uitrusting toe te vertrouwen aan privé-bedrijven op gebieden zoals gezondheid, onderwijs, vervoer, milieu, enz., voor een duur die tot 20 of zelfs 30 jaar kan gaan.

Onder de projecten met een sterk potentieel op het vlak van energiebesparing en beperking van de uitstoot van broeikasgassen vinden we meer bepaald de sector van het schone vervoer. In *Frankrijk* werden belangrijke projecten voor “trains express régionaux” (TER) gefinancierd met o.a. de Raad van *Provence-Alpes-Côte d’Azur* op basis van een innovatieve samenwerking met Dexia Crédit Local, Dexia Flobail en Dexia GSF, waarbij een klassieke leasing werd gecombineerd met een financiering door US Lease voor een bedrag van 210 miljoen EUR.

De zuivering van afvalwater is een sector die eveneens belangrijke financieringen vereist. De meeste projecten op dat vlak worden verwezenlijkt in het PPP. Dit kan worden verklaard door het feit dat de watertransportinfrastructuur tot de bevoegdheid van de lokale besturen behoort, terwijl de kosten en de technische beheersvoorwaarden ervan deze besturen ertoe aanzetten om een beroep te doen op de privé-sector.

Dexia Bail heeft ook een bijzonder aantrekkelijke financiering via leasing uitgewerkt voor de groep Transdev en haar dochter STAB voor rekening van het *Syndicat Mixte des Transports en Commun de l’Agglomération de Bayonne*, nl. in het kader van de financiering van een elektrische pendeldienst naar het stadscentrum.

Haute Qualité Environnementale (HQE)

In *Frankrijk* helpt Dexia Crédit Local de lokale openbare spelers met investeringen in niet-vervuilende of energiebesparende voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de aankoop van schone voertuigen of de huur ervan op lange termijn, energetische prestatie (in partnership met EDF en GDF), de financiële huur van bakken voor afvalinzameling, de aanpassing van water- en afvaluitrusting aan de normen. Op het nationaal congres van de HQE dat op 24 en 25 november 2003 plaatsvond in Bordeaux, ondertekende Dexia Crédit Local een protocolakkoord met de “Association Nationale” van de HQE, dat tot doel heeft deze benaderingswijze gemakkelijker onder de Franse lokale besturen te verspreiden (speciale werkgroep, financiële constructies op basis van praktische gevallen, publicatie van een thematische gids in 2004).

Hernieuwbare energie

In de sector van de hernieuwbare energie nam Dexia deel aan de financiering van 25 windmolenprojecten in 8 landen (Spanje, Italië, Frankrijk, België, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten, Marokko en Australië), waarvan 20 in 2002 en 2003. Voor de helft van deze 20 financieringen was Dexia leider. De uitstaande bedragen van Dexia in deze sector overschreden onlangs 200 miljoen EUR, wat overeenstemt met een totale investering van meer dan 2 miljard EUR (waarvan 3/4 gefinancierd door de banken). Dexia Crédit Local trad in *Spanje* op als enig *mandated lead arranger* voor de aankoop van twee windmolenparken met een effectief vermogen van 64 MW in Galicië door het Spaanse bedrijf *Sistemas Energéticos Canda (SEC)* van de onderneming *Gamesa* voor een bedrag van 76 miljoen EUR. De terugbetaling van deze transactie is gebaseerd op de inkomsten van de energie die verkocht wordt in het kader van de Spaanse reglementering inzake hernieuwbare energie. In het zuiden van *Australië*, ten slotte, nam Dexia Crédit Local voor 21 miljoen EUR deel aan de financiering van een windmolenpark van 80,5 MW (*Lake Bonney*-project). Met een bedrag van 99 miljoen EUR aan investeringskosten gaat het om het grootste project van dit soort dat tot op vandaag in Australië door de bankwereld in het kader van een beginnende reglementering werd gefinancierd.



Een langetermijnvisie ten dienste van de toekomstige generaties

Dexia heeft tijdens de voorbije jaren de lokale openbare actoren gesensibiliseerd i.v.m. langetermijn-financieringen voor infrastructuur in het kader van duurzame ontwikkeling, waardoor het mogelijk wordt de terugbetalingslasten over verscheidene generaties te spreiden. In *Frankrijk* bv. belopen de leningen die door Dexia Crédit Local voor een looptijd van 30 jaar of meer werden toegestaan, ongeveer 11,7 % van de totale in 2003 toegekende leningen. Globaal genomen heeft Dexia het voor de grote Franse en Europese lokale besturen mogelijk gemaakt om – vooral via zijn dochteronderneming voor financiële engineering, Dexia Finance – echte diversificatiestrategieën voor hun uitstaande schulden uit te werken en te optimaliseren.

Wat de financiële prospectie betreft, begeleidt Dexia alle lokale beslissers in Europa bij de interpretatie en follow-up van de reglementeringen en normen door zijn knowhow en advies ter beschikking te stellen. Dexia Crédit Local publiceert elk jaar voor Frankrijk en Europa macro-economische conjunctuurnota's over de sector van de lokale besturen. Zo levert de analyse van de financiële omgeving een concrete bijdrage aan de begeleiding van projecten, zowel voor de lokale besturen als voor de ziekenhuizen.

In *België* biedt het analyse-instrument MAHA (Model of Automatic Hospital Analysis) de mogelijkheid om elk jaar een sectorale analyse van de ziekenhuizen uit te voeren en over vergelijkingsratio's te beschikken. Verder richtte Dexia Bank *SocioNet* op, de eerste internetsite voor de verenigingssector die een globaal antwoord geeft op vragen van juridische, fiscale of financiële aard van de sociale instellingen. Dit gebeurt in samenwerking met gespecialiseerde consultants uit de sector en INFORUM, een juridische gegevensbank die gespecialiseerd is in bestuursrecht. Ten slotte werd in december 2003 met de Vereniging van Belgische Steden en Gemeenten een overeenkomst ondertekend om in 2004 een inventaris op te stellen van de lokale initiatieven inzake duurzame ontwikkeling en een bijeenkomst te organiseren voor de uitwisseling van ideeën.

De activiteit credit enhancement

In de *Verenigde Staten* maakt de financiële engineering van het departement Public Finance van FSA het mogelijk om de financieringskosten van de gemeenten te optimaliseren en draagt ze bij tot de oprichting en werking van lokale openbare diensten op lange termijn. Zo heeft FSA in 2003 obligaties van regeringen en lokale openbare overheden gewaarborgd ten belope van 54,9 miljard USD, waarvan 14,8 miljard USD voor onderwijs, 2,5 miljard USD voor toegang tot huisvesting en 2,3 miljard USD voor gezondheidszorg.

Duurzame ontwikkeling bevorderen via huisvesting

De instellingen voor sociale huisvesting worden in het kader van hun vermogensstrategie geconfronteerd met het probleem van de permanente aanpassing van hun huurwoningbestand en willen ervoor zorgen dat het aan de woonmarkt beantwoordt. Zo heeft Dexia Crédit Local in *Portugal* een gestructureerde financiering van 15 miljoen EUR toegestaan aan de stad Porto voor de renovatie en herinrichting van verscheidene honderden sociale woningen.

De huisvestingsmaatschappijen zijn in grote mate bij een problematiek van duurzame ontwikkeling betrokken, met name via het versterken van de relatie met hun huurders, het streven naar milieubescherming, de kwaliteit van de gebouwen en de stadsvernieuwing. In *Frankrijk* testte Dexia Crédit Local met de huisvestingsmaatschappijen een innovatief systeem uit van huur met een aankoopoptie (location avec option d'achat – LOA), waardoor het sociaal gemengd karakter wordt bekomen waar de sociale verhuurders naar streven. Het systeem bevordert een evolutie van huurder naar eigenaar voor huisgezinnen met een bescheiden inkomen die een eerste woning willen verwerven en over geen eigen inbreng beschikken. Elk gezin behoudt de mogelijkheid om in geval van moeilijkheden naar het statuut van huurder terug te keren. Deze constructie is speciaal bestemd voor de lokale besturen die door tussenkomst van de instellingen voor sociale huisvesting het woningaanbod op hun grondgebied willen verruimen en tegelijkertijd de sociale en economische mobiliteit willen bevorderen.



Efficiëntie en knowhow ten dienste van verantwoord investeren

Dexia Asset Management is in enkele jaren een van de Europese leiders op het vlak van maatschappelijk verantwoord beheer geworden en bekleedt op deze markt een dominerende plaats, zowel door zijn uitgebreid gamma van fondsen die in zeven landen worden erkend als door de omvang van de beheerde uitstaande bedragen.



De duurzame fondsen

Balans van het gamma

Met beheerde activa van meer dan 1,5 miljard EUR vormt het duurzaam beheer bij Dexia Asset Management een strategische ontwikkelingskrachtlijn. Volgens de recentste evaluatie door AVANZI SRI Research (lid van SiRi Group) eind juni 2003, beliep het marktaandeel van Dexia Asset Management voor het beheer van duurzame fondsen 9,6 % in Continentaal-Europa, waardoor de Groep tot de marktleiders behoort.

Het aandeel van duurzame fondsen in het beheer van Dexia Asset Management is eveneens groter dan in Europa:



Bron: AVANZI – Dexia Asset Management / 30.06.2003

► Op 31 december 2003 beschikte Dexia Asset Management over een gamma van 16 maatschappelijk verantwoorde “open” fondsen (zie Bijlagen p. 48). In termen van beheerde volumes vertegenwoordigden deze fondsen samen meer dan 921 miljoen EUR aan

uitstaande bedragen, tegenover 790 miljoen EUR op 31 december 2002, d.i. een stijging van nagenoeg 17 %. Deze aangroei is voor 30 % te danken aan de opleving van de financiële markten en voor 70 % aan nieuwe intekeningen. De lancering van ETF Trackindex heeft bijna 3 % van de nieuwe uitstaande bedragen gegenereerd.

► De **verzekeringsproducten en spaarplannen** hebben in termen van volumes in beheer een sterke groei gekend (+33,2 %).

► De uitstaande bedragen van de **producten met gewaarborgd kapitaal** stegen in 2003 met nagenoeg 1,5 %.

► Het **specifiek duurzaam beheer** maakt met een stijging van meer dan 77 % van de beheerde uitstaande bedragen in 2003 duidelijk deel uit van de bevoorrechte ontwikkelingskrachtlijnen. Dit soort beheer vertaalt zich in een aanbod van producten naar maat, die beantwoorden aan de specifieke verwachtingen van de institutionele cliënteel en van het private-bankingnet.

Het commercialiseren van duurzame-beleggingsproducten

Het banknet van Dexia Bank is in België, met een marktaandeel van 67 %, leider in de commercialisering van beleggingsproducten die gebaseerd zijn op de criteria van milieu- en maatschappelijk verantwoord beleggen. Dexia Bank behoort bovendien tot de vier banken waaraan de Belgische federale regering in 2003 de plaatsing van het Kringloofonds in fiscaal aftrekbare obligaties, bedoeld om de sector van de maatschappelijke economie te helpen financieren, heeft toegekend. Dexia Bank plaatste bijna 30 miljoen EUR van het totale aanbestedingsbedrag van 75 miljoen EUR.

Lancering en commercialisering van producten

In 2003 hebben de teams van Dexia Asset Management verder nieuwe duurzame producten ontwikkeld die aan specifieke behoeften beantwoorden:

▷ *Trackindex* werd in juni 2003 op de markt gebracht en is een van de eerste duurzame ETF's (Exchange Traded Fund), gebaseerd op de Dow Jones Sustainability Index STOXX. ETF's zijn unieke financiële instrumenten die de voordelen van indexfondsen combineren met die van aandelen (waardering elke 15 seconden).

TrackinDex DJ STOXX Sustainability is een product met een groot potentieel, dat aan de verwachtingen van de Europese markt is aangepast.

▷ In *België* was het reservfonds van de Vlaamse minister van Sociale Zaken (het Vlaams Zorgfonds) de eerste institutionele belegger die belegde in het fonds *Paricor E10* dat in november 2003 door Dexia Asset Management werd gelanceerd. Deze duurzame-aandelenbevek is gebaseerd op de referentie-index ESIG-1, die door het agentschap Ethibel (lid van SiRi Group – Sustainable Investment Research International) bij die gelegenheid op basis van zijn beleggingsregister werd gecreëerd.

Evenementen en verbintenissen

Dexia Asset Management nam in 2003 deel aan talrijke externe evenementen ter bevordering van het Maatschappelijk Verantwoord Beleggen, zoals het Fondskongress (Mannheim), het European Socially Responsible Investing Congress (Stockholm), de conferentie Tripple Bottom Line Investing (Amsterdam), het Forum Européen de l'Investissement Responsable (Parijs) en het seminar VBA Seminar Duurzaam Beleggen (Rotterdam). In de lente van 2004 zette Dexia Asset Management de promotie van het Maatschappelijk Verantwoord Beleggen voort met de start van een Europese campagne bestemd om de waarden bekend te maken die aan zijn professionele activiteit ten grondslag liggen en om zijn nieuwe slogan kenbaar te maken: "Money does not perform. People do."

Er werden veel roadshows georganiseerd en nieuwe onderzoekselementen aangekondigd i.v.m. het beleid inzake duurzaam beheren.



In maart 2003 werd Dexia Asset Management aandeelhouder van het Europees ratingbureau Vigeo ten belope van 1 % van het kapitaal, meer bepaald in het college "financiële beheerders en pensioenfondsen".

Van corporate governance tot het uitoefenen van stemrecht

De beslissing om een zogenaamd "proxy voting"-beleid (voor de uitoefening van stemrecht op de algemene vergadering) te promoten, beantwoordt aan de keuze van Dexia Asset Management om zijn positie als leider van het Maatschappelijk Verantwoord Beleggen in Europa te verstevigen en zich van zijn concurrenten te onderscheiden. Het beleid van proxy voting van Dexia Asset Management is gebaseerd op vier hoofdprincipes:

- Corporate Governance moet de rechten van de aandeelhouders beschermen volgens de gulden regel "een aandeel, een stem, een dividend" en hun de mogelijkheid geven om de algemene vergaderingen bij te wonen en hun stemrecht uit te oefenen;
- de aandeelhouders (ook de minderheids- en buitenlandse aandeelhouders) moeten een gelijke behandeling krijgen en schadeloos gesteld worden als hun rechten werden geschonden;
- Corporate governance moet ervoor zorgen dat alle informatiedragers betreffende de onderneming en haar financiële toestand, resultaten en beheer correct, precies en binnen de gestelde termijn gepubliceerd zijn;
- Corporate governance moet ervoor zorgen dat de raad van bestuur in het beleid van de onderneming de strategische richtlijnen naleeft en optreedt in het belang van de onderneming en haar aandeelhouders. De leden van de raad van bestuur moeten optreden in het duurzaam belang van de onderneming en de geldende wetten naleven. In de raad van bestuur moet een groot aantal bestuurders zitting hebben die geen leidende functie uitoefenen in de onderneming.



Prestatie

Hoewel de in duurzame fondsen belegde kapitalen nog vrij beperkt zijn in vergelijking met de traditionele fondsen, noteert duurzaam beleggen een voortdurende groei en trekt het steeds meer privé- en institutionele beleggers aan. Volgens een studie uit 2003 zijn België, Nederland, Zweden en Zwitserland de Europese pioniers inzake duurzaam beleggen.

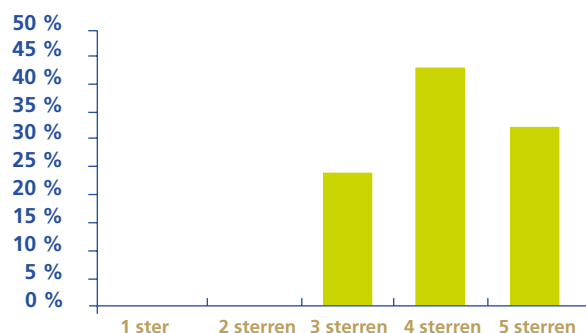
.....
Zie Bijlagen p. 48.

Talrijke zowel externe als interne studies van Dexia Asset Management hebben aangetoond dat op lange termijn het rendement van een fonds met duurzame activa zo goed als hetzelfde is als dat van een fonds dat in traditionele, niet-duurzame activa is belegd.

.....
Zie Bijlagen p. 49.

Het proces inzake duurzaam beleggen wordt geleid door een speciaal team voor maatschappelijk verantwoord beheer. Het houdt rekening met de duurzame maatschappelijke rating van onafhankelijke bureaus en met een aangepast actief beheer, en besteedt bijzondere aandacht aan het risicobeheer. Zo leidt dit proces tot uitstekende rendementen. Alle duurzame fondsen van Dexia Asset Management bekleden een mooie plaats in de S&P-Micropal-rangschikking.

Rangschikking van de duurzame fondsen van Dexia Asset Management volgens S&P-Micropal (10/2003)



In *Australië*, bijvoorbeeld, heeft het fonds *Dexia Sustainable World Equities Fund (Australia)*, een spiegelfonds gebaseerd op het compartiment Dexia Sustainable Accent Social, zijn erg concurrerende positie tegenover de andere internationale fondsen op deze markt versterkt. Dit duurzaam fonds werd eind 2002 gelanceerd en combineert de voordelen van het kwantitatief beheer met een selectie aandelen van hoge kwaliteit die aan de Ethibel-criteria voldoen. Door *Dexia Sustainable World Equities Fund (Australia)* in hun internationale fondsenportefeuille op te nemen, hebben de Australische beleggers aldus de mogelijkheid om hun risico te verminderen en hun rendement te verhogen.

De solidariteitsfondsen

In 1998 creëerde Dexia BIL de bevek *Dexia Micro-Credit Fund*, het eerste commercieel beleggingsfonds voor de herfinanciering van microfinancieringsinstellingen die gespecialiseerd zijn in het aanbieden van financiële diensten aan de micro- en kleine ondernemingen van de groeiemarkten. Dexia BIL is promotor van het fonds en Dexia Asset Management beheerder.

Dexia Micro-Credit Fund vertegenwoordigt een nieuwe activacategorie die een belangrijke sociale dimensie koppelt aan een aantrekkelijk rendement/risicoprofiel. De beleggers (particulieren, stichtingen, pensioenfondsen, dakfondsen) die in het kapitaal van de bevek participeren, zijn gevoelig voor het begrip maatschappelijk verantwoord beleggen, voor de strijd tegen de armoede en de Noord-Zuidsamenwerking. Het financieel criterium, dat verband houdt met het laag defaultpercentage, de aantrekkelijke verhouding rendement/volatiliteit en de afwezigheid van correlatie met andere activacategorieën, vormt voor dit fonds een extra aantrekkingspunt.

Dexia Micro-Credit Fund bestaat thans uit drie aandelen categorieën (in USD, CHF en EUR) die op 7 januari 2004 een totale netto-inventariswaarde hadden van 45 533 649 USD, d.w.z. een stijging van meer dan 100 % over het jaar 2003 alleen. Deze drie aandelen categorieën vormen één leningenportefeuille. De structuur van het fonds koppelt dus de voordelen van een soepele muntkeuze aan de participatie in één enkele, perfect gediversifieerde leningenportefeuille. Maandelijks vinden er wisseldekkingen plaats tussen de inschrijvingsmunten en de activa in portefeuille om het wisselrisico uit te schakelen. De gemiddelde looptijd van de leningen van het fonds is 19 maanden. Het fonds heeft sinds zijn oprichting in totaal 146 leningen toegekend zonder ooit een niet-terugbetaling te hebben genoteerd. De historische gecumuleerde nettoprestatie in USD van de USD-categorie bedroeg op 7 januari 2004 27,39 % ten opzichte van september 1998.

Voor het beheer van zijn microfinancieringsportefeuille steunt Dexia Asset Management op het Zwitserse bedrijf BlueOrchard Finance SA (www.blueorchard.ch), dat gespecialiseerd is in het beheer van dit soort activa. BlueOrchard zorgt voor de selectie van de microfinancieringsinstellingen, voert een due diligence uit ter plaatse en bereidt een evaluatie voor ten behoeve van het kredietcomité. Zijn analyse wordt systematisch aangevuld met een externe rating die ofwel door een standaard ratingbureau wordt toegekend, ofwel door een gespecialiseerd ratingbureau dat een volledige financiële en operationele audit van de instelling doorvoert. Het kredietcomité beslist op basis van de evaluatie van BlueOrchard om al dan niet te investeren. Indien nodig wordt de instelling zorgvuldig gevolgd (maandelijks reporting gedurende de hele duur van de investering) en krijgt ze een jaarlijks follow-upbezoek. De selectiecriteria zijn steeds afgestemd op de analyse van de kwaliteit en de impact van de activiteit van elke microfinancieringsinstelling.

.....
Zie Bijlagen p. 49.

Concrete resultaten voor microfinance

Het fonds is in 20 ontwikkelingslanden in Zuid-Amerika, Azië, Afrika en Oost-Europa actief bij 42 gefinancierde instellingen, waardoor zowat 1,5 miljoen micro-ondernemers gefinancierd kunnen worden. Dit aantal zal nog toenemen doordat het aantal duurzame microfinancieringsinstellingen stijgt en het doel van het fonds erin bestaat een steeds groeiend aantal micro-ondernemers te bereiken.

Inzet en innovatie in de relatie met de cliënten



Innovatie, luisterbereidheid en kwaliteit zijn zowel intern als extern de kenmerken van een duurzame-ontwikkelingsbeleid en maken het mogelijk de commerciële relatie tussen de bank en haar cliënten geloofwaardig te maken en te verduurzamen.

Bankinnovaties inzake maatschappelijke engineering

In *België* ontwikkelde DVV Verzekeringen een aantal innoverende producten op het vlak van maatschappelijke engineering:

▷ sinds 1999 krijgt elke cliënt die een BOAR-verzekeringscontract heeft afgesloten, de mogelijkheid om gratis specialisten in de psychologie te raadplegen om de niet-materiële gevolgen van een schadegeval op te vangen, dit in samenwerking met IvP/POBOS (adviescentrum voor trauma- en welzijnszorg in organisaties);

▷ *Dexia PubliPension* is een pensioenverzekeringsproduct voor een optimaal beheer van het pensioen van personen die een wettelijk pensioen van de openbare sector genieten. DVV Verzekeringen evalueert voor elke entiteit (gemeenten, OCMW's, enz.) de bestaande en toekomstige pensioenen op basis van de gegevens van de betrokken personen, beheert de gedeponeerde reserves, berekent het pensioen van de gepensioneerden en neemt deel aan het beheer van het systeem;

▷ er staat een "duurzame" autoverzekering op stapel die rekening houdt met diverse gegronde actuariële

factoren van de risicopremie en gepaard gaat met een campagne over het thema van de verkeersveiligheid.

In *Frankrijk* is Dexia Sofaxis de enige gespecialiseerde Franse instelling die aan de lokale besturen en de ziekenhuizen verzekeringscontracten voor het personeel aanbiedt die rekening houden met de statutaire waarborgen. De verzekerde cliënten beschikken zo over een gamma operationele diensten inzake human resources management die tot doel hebben beroepsrisico's te voorkomen en werkverzuim te beperken. In 2003 ging Dexia Sofaxis door met het ontwikkelen van de coaching van de lokale besturen met het oog op de invoering van een preventie-managementsysteem. Verder ontwikkelde het voor zijn cliënten een toepassing voor risicofollow-up op het internet.

Zo ook heeft Dexia Epargne Pension zijn steun voor een beter beheer van de werktijd vergroot en biedt het een globale begeleiding aan voor de toepassing van het reglement i.v.m. de 35-urenweek dankzij de "compte épargne-temps" (tijdsparrekening), die het beheer van de werktijd beter moet verzoenen met de interne organisatie. Zo werd in oktober 2003 met SNALESS (syndicat national de la fonction employeur du secteur médico-social et sanitaire et social) een partnershipovereenkomst ondertekend voor de toepassing van de *compte épargne-temps*.

Het aanbod van basisdiensten

In *België* biedt Dexia Bank aan instellingen met een sociale roeping sinds verscheidene jaren een reeks financiële producten aan die bestemd zijn voor personen in moeilijkheden. Deze producten beantwoorden op dat gebied aan de verwachtingen van de lokale overheden en zorgen ervoor dat de minderbedeelden toegang blijven hebben tot de basisbankdienst.

Voor personen in financiële moeilijkheden die om specifieke hulp vragen, stelt Dexia Bank het instrument “Budgetbeheer” voor, gebaseerd op individuele zicht- of spaarrekeningen die volledig beheerd worden door aangestelde gevolmachtigden. Deze personen krijgen een bankkaart waarmee ze hun zakgeld kunnen opnemen. Dexia Bank biedt tevens bijzonder beheer aan aan instellingen die door de beslagrechter werden aangesteld als schuldbemiddelaar.

Met deze verschillende producten anticipeerde Dexia Bank op de wetgeving betreffende de basisbankdiensten in België, die in september 2003 van kracht werd. Daardoor krijgt elke cliënt die niet aan de criteria voor het openen van een gewone zichtrekening voldoet, een “basisdienstverlening” met overschrijvingen, deposito’s, opnemingen en rekeningafschriften. Dexia Bank heeft sinds 1997 meer dan 30 000 dergelijke rekeningen geopend.

Kwaliteit en certificering

In *Frankrijk* ondernemen sommige Franse dochterondernemingen van Dexia Crédit Local stappen inzake kwaliteit en certificering.

Dexia Sofaxis voerde eind 2002 een geïntegreerd managementsysteem in (QSEE: Qualité, Sécurité, Environnement, Ethique) gebaseerd op de integratie van de normen ISO 9001 (kwaliteit), ISO 14001 (milieubeheersing), OHSAS 18001 (veiligheid en gezondheid op het werk) en SA 8000 (maatschappelijke en ethische verantwoordelijkheid). Dexia Sofaxis kreeg op 30 oktober 2002 van de *European Foundation for Quality Management* (EFQM) de Europese Prijs van de Kwaliteit toegekend in de categorie grote ondernemingen.

Bankdiensten voor minderbedeelden

Dexia Bank is de enige financiële instelling op de Belgische markt die over speciale producten voor de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's) beschikt. Op de socialebijstandsrekening wordt via elektronische weg het minimuminkomen gestort; de rekening is gratis voor de begunstigde en biedt hem de mogelijkheid om met een Bancontact/Mister Cash/Proton-kaart het geld op te vragen naarmate hij het nodig heeft. Dit product biedt een grotere zekerheid, beperkt de werklust van de OCMW's en vormt een echt instrument voor de sociale integratie van de begunstigten, die vaak geen bankrelatie hebben. Eind 2003 waren zowat 50 000 sociale-bijstandsrekeningen in dienst.

Dexia Crédit Local lanceerde zijn “kwaliteitsproject” om in 2004 de certificering ISO 9001 te krijgen voor de verwerkingsprocedure m.b.t. een eerste deel van zijn cliënteel (25 000 gemeenten). In het kader van dit project herzag Dexia Crédit Local zijn werkingsmethoden en gebruikt het gevallen van non-conformiteit om vooruitgang te boeken en de tevredenheid van de cliënten te vergroten. Als aanvulling werd een nieuwe dienst opgericht, “Qualité de l'entrepôt des données”.

Tot slot vermelden we nog dat Dexia CLF Banque in februari 2003 de vernieuwing van zijn ISO 9002-certificering heeft gekregen voor zijn beheer van thesauriekredietopeningen voor de lokale openbare sector en dat Dexia CLF Lease Services, een dochteronderneming voor het beheer van openbare wagenparken, steunt op zijn partner Arval, wiens ISO 9002-certificering sinds 2001 vernieuwd werd voor de agentschappen uit de provincie en de technische voorzieningen.



In *Luxemburg* nam Dexia BIL een SLA-initiatief (Service Level Agreement)⁽¹⁾ dat alle aspecten van totale kwaliteit omvat. Het kwaliteitsdoel wordt bepaald door tien engagementen voor de hele dienstengamma en alle relatieniveaus, zowel intern als extern. De naleving van deze verbintenissen tussen de diensten van de bank wordt periodiek gecontroleerd door na te gaan in hoever het agentschappennet aan interne kwaliteitsnormen beantwoordt. Wat de certificeringen betreft, heeft Dexia BIL in 2003 zijn ISO 9001-certificering voor zijn activiteit van transferagent en zijn dochter (FETA) First European Transfer Agent vernieuwd, alsook zijn SAS 70-certificering voor zijn activiteit van transferagent en administratief fondsenbeheerder (Dexia Fund Services).

In *België* behaalde en vernieuwde de spaarbank Eural de ISO 9002-certificering voor al haar bankactiviteiten sinds 1997. Het EFQM-model wordt sinds 1998 toegepast in het kader van een strategisch plan (2003-2006) dat de toepassing van de diverse instrumenten beschrijft: een communicatie- en follow-upplan waarbij alle medewerkers betrokken worden, het opstellen van individuele doelen, evaluatiegesprekken volgens het PDCA-principe (Plan, Do, Check, Adjust), twee studiedagen per jaar met alle kaderleden van de bank, diverse enquêtes (over interne en externe tevredenheid, stress, leiderskwaliteiten).

(1) Contracten tussen de diensten van eenzelfde onderneming (of met andere bedrijven) om een bepaald kwaliteitspeil te waarborgen.

Dexia Asset Management was een van de eerste portefeuillebeheerders op het Europese continent die de internationale normen voor beschrijving van de prestaties op basis van de GIPS-certificering (Global Investment Performance Standards) toepasten met het oog op een uniforme voorstelling van de historiek van de prestaties en een grote striktheid en transparantie van de beheersresultaten. De conformiteit van Dexia Asset Management met de GIPS-normen werd op 31 december 2003 zoals elk jaar door een onafhankelijk bureau gecontroleerd.

In *Slowakije* keurde Dexia banka Slovensko in 2003 nieuwe systemen goed op het vlak van vorming (ISO-normen 9001 en 14001), evaluatie (ISO-normen 9001 en 14001) en bescherming, vooral wat de gezondheid van de werknemers betreft.

De tevredenheid van de cliënten meten

Vertrouwen en tevredenheid zijn de sleutelementen van een duurzame relatie met de cliënt. Luisteren naar de cliënt biedt de mogelijkheid om de kwaliteit van producten en procedures te verbeteren.

EMAS in Oostenrijk

Kommunalkredit Austria is een van de eerste financiële instellingen die hun eigen systeem voor milieubeheer invoerden (1997) en gecertificeerd werden in het kader van EMAS (Eco Management and Audit Scheme). In 2003 onderging Kommunalkredit zijn derde externe audit (nieuw milieuverslag beschikbaar op de site www.kommunalkredit.at). Zoals blijkt uit de vergelijking met andere financiële instellingen, positioneert de bank zich bij de beste in termen van organisatie.

In **België** bestaat er sinds 1992 bij Dexia Bank een bemiddelingsdienst van acht personen, die tot taak heeft een oplossing in der minne te zoeken voor eventuele problemen tussen cliënten en diensten van de bank. De cliënt die niet tevreden is over de oplossing die door zijn agentschap of de zetel wordt voorgesteld, richt zich schriftelijk tot deze dienst, die een zo professioneel en objectief mogelijke oplossing moet zoeken. Dexia Bank ondertekende bovendien in 1998 de Gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken (BVB). De cliënt kan zich in laatste instantie dus tot de ombudsman van deze vereniging wenden als hij denkt dat de bemiddelingsdienst van de bank hem geen bevredigende oplossing heeft voorgesteld. Voor 2003 ligt het aantal bezwaren dat bij de ombudsman werd ingediend onder het martkaandeel van Dexia Bank in België. Om de dossiers zo optimaal mogelijk te behandelen, heeft de dienst Bemiddeling een nieuwe geïntegreerde toepassing uitgewerkt, die ondersteund wordt door een gegevensbasis. Sinds 1 januari 2003 maakt de dienst Bemiddeling deel uit van de nieuwe directie Organisatie, waar sneller op signalen over ontevredenheid en slechte werking wordt ingespeeld.

In **Luxemburg** wordt de tevredenheid van de cliënten tweemaal per jaar geëvalueerd. Het tevredenheidspercentage (meer dan 90 % in juni 2003) van de cliënten neemt sinds de start van de metingen in maart 2001 voortdurend toe. In 2003 werden ook nog *focus groups* georganiseerd waarin met de cliënten werd gepraat over de sterke en zwakke punten van de bank op verschillende gebieden (vertrouwelijkheid, ontvangst, advies, informatie en communicatie, beschikbaarheid en proactiviteit enz.).

In **Frankrijk** veronderstelt het lopende certificeringsproces bij Dexia Crédit Local een grotere inspanning inzake luisterbereidheid, die tot uiting kwam in een cliëntenenquête in oktober 2003, die regelmatig herhaald zal worden. Deze enquête leverde een globaal tevredenheidspercentage op van 8,1 op 10 (luisterbereidheid, duidelijkheid van de commerciële relatie en beheersprestatie).

De producten nog beter aan de cliënt aanpassen

In **Luxemburg** voerde Dexia BIL in oktober 2000 het CRM (Customer Relationship Management) in met de bedoeling elk contact met de cliënt te optimaliseren en te waarderen dankzij een gestandaardiseerde follow-upstrategie. Het hoofddoel bestaat erin de informatie beter te verspreiden en dus de kennis van de cliënt te verbeteren. Dit instrument geeft toegang tot een volledig overzicht van de relatie via gelijk welk medium, dankzij een beveiliging van de gegevens en een gecentraliseerd informatiebeheer. Op die manier biedt het de mogelijkheid om de commerciële benadering aan te passen en te personaliseren op basis van de soort cliënt en beter alle wettelijke en commerciële verplichtingen inzake compliance na te komen. Zo geeft CRM automatisch toegang tot het risicoprofiel van een cliënt, d.w.z. zijn financiële toestand, zijn beleggersprofiel, zijn ervaring op het gebied van beleggingen en zijn risicoaversie.

In **België** werkte Dexia Bank een soortgelijk project uit (Know & Inform Your Customer) met de bedoeling de vertrouwelijke relatie tussen de bank en haar particuliere cliënten te verbeteren, meer bepaald wat de commercialisering en de communicatie op het vlak van beleggingsproducten betreft.



Dexia heeft zich prestatie- en verantwoordelijkheidsdoelen gesteld, die zijn streven inzake het beheersen van de milieu-impact, het intern beheer van het menselijk potentieel en maatschappelijke inzet vertalen.

Milieubewustzijn, *sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid*





aanmoedigen, het cultureel mecenaat ontwikkelen, de medewerkers motiveren, talent aantrekken...