

Corporate - 2003 - AEGON של חברתי של חברת
Responsibility Report



6.11.1 תמצית פרופיל חברה

החברה (קבוצה) היא חברה ציבורית, הפועלת בתחום הביטוח. החברה פועלת במספר מדינות בעולם: ארה"ב, קנדה, הולנד, גרמניה, בלגיה, אנגליה, לוקסמבורג, אירלנד, הונגריה, סלובקיה, ספרד, ובאסיה: טיוואן, סין והודו.

6.11.2 מבנה הדוח

הדוח בנוי ברמת Triple Bottom Line. פרקי הדוח הינם כמפורט להלן.

6.11.2.1 מכתב היו"ר

במכתבו מציין היו"ר את ערכי הליבה של החברה: כבוד, איכות, שקיפות ואמון. הוא מוסיף כי החברה שואפת כל העת לא רק לענות על ציפיותיהם הגבוהות של מחזיקי העניין שלה, כי אם לעלות עליהן. הוא מסביר כי הדוח החברתי שאליו מלווה מכתבו הוא הדוח הראשון של החברה, דוח שמציג את מחויבותה המתמשכת לאותם עקרונות עסקיים.

הוא מוסיף ומבהיר כי אחריות חברתית הינה חלק בלתי נפרד מפעילותה היומיומית של AEGON, וכי ה - CODE OF CONDUCT שאושר בה בשנת 2002 מציב מערכת עקרונות ויעדים בהתאם. היו"ר מסביר כי הדוח החברתי "הופך לפורמלי את עמדתנו לגבי אחריות חברתית ומספק הזדמנות נוספת לבחון את מחויבותה של AEGON לפרקטיקות עסקיים טובות כדרך בטוחה לשמירה על ביסוס וצמיחה".

היו"ר ממשיך ומציין כי החברה ומנהליה ממשיכים להיות מחויבים לבניית האמון שהפך אותה לחברה מובילה בתחום ביטוח החיים, הפנסיה, החסכונות ומוצרי ההשקעה. הוא מסיים את המכתב במילים

"... נמשיך לעצב את החלטותינו, להניע את פעולותינו ולקבוע את נתיבנו תוך בחינת הזדמנויות חדשות לצמיחה רווחית".

6.11.2.2 אסטרטגיה ורציונל

המוטו שבפתח פרק זה מציין, בין היתר, כי "כקבוצה בינלאומית גדולה, ל-AEGON ישנה אחריות לתרום באופן חיובי לחברה ולסביבה בהן היא פועלת. בעוד שצמיחה רווחית ובת קיימה היא חשובה ביותר, AEGON מייחסת חשיבות לא פחותה לאופן בו מושגת אותה צמיחה".

בפתיחת הפרק מוסבר כי חברות ביטוח ממלאות תפקיד חשוב בעסקים ובחברה, שכן לביטוח חיים ישנו מיקוד ארוך טווח, שפועל כגשר בין דורות וכדרך לשימור, לתכנון ולהעברת נכסים בין פרטים וקרובים. לפיכך השפעת עסקי החברה על חייהם של אנשים הינה ניכרת, וממלאת תפקיד חשוב בקיימות של החברה (Society) שלנו. מתוך מודעות זו, שואפת AEGON ליצור עתיד טוב יותר למחזיקי העניין על ידי מימוש ערכי הליבה שלה: כבוד, איכות, שקיפות ואמון. מתוך מודעות גם לכך שעקרונות וקדימויות משתנות בהתאם לתרבות ולמיקום הגיאוגרפי, מאורגנת AEGON כארגון מבוזר שכל יחידותיו המקומיות (Country Units - להלן "יחידות") הן אוטונומיות. כל היחידות חוסות במסגרת מטריית ערכי הקבוצה, אך יוצקות בה תוכן על פי מאפייני המקום בו הן פועלות: המדינה, הקהילה, הסביבה החוקית, התרבות, השוק, צרכיהם של מחזיקי העניין המקומיים ומאפיינים ייחודיים נוספים.

הערכים המכוננים משותפים לכל יחידות הקבוצה ומעוגנים ב - CODE OF CONDUCT, שמשמש מסגרת וסטנדרט התנהגות לכל היחידות בארגון. הארגון מעודד את היחידות ליטול על עצמן פרויקטים ההולמים את פעולות הליבה שלו - הערכת וניהול סיכונים

ונכסים, וקידום פעולות מונעות במקום פעולות מתקנות. במסגרת פלטפורמה זו מבססת AEGON את המיקוד והקדימויות שלה.

פרשנותנו לאחריות חברתית מבוססת על האופן בו אנו כעסק מגיבים לאתגרים ולציפיות שמציבים בפנינו מחזיקי העניין. יצירת אמפתיה והבנה בין האנשים המושפעים והפועלים בעסקינו - היא טובה לעסקים וגם לחברה (society) כולה.

באמצעות כיוון האחריות החברתית שלנו לפעולות הליבה שלנו, הממוקדות בביטוח, AEGON מכוונת לשימור וצבירה של נכסים, שמירת הבריאות ומזעור ההשפעה הפיננסית של תאונות על בעלי הפוליסות ומשפחותיהם. כפועל יוצא מכך אנו תומכים באופן פעיל בפרויקטים של מחקר רפואי והתפתחות חברתית. ארבעה פרויקטים עיקריים נכללים בתמיכה זו: מחקר אונקולוגי²¹⁰, בתי גידול למען האנושות (Habitat for Humanity), קרן לנפגעי טראומה ממלחמה ומרכז האלצהיימר.

AEGON שואפת לתקשר באופן מתמשך עם מחזיקי העניין שלה ומאמינה כי הדוח החברתי הראשון הזה, האוסף מידע מהיחידות השונות, יהווה צעד לקראת הרחבת הנושא מדיווח על ביצועי אחריות חברתית בלבד לעבר זיהוי חוזקות וחולשות לאורך כל קשת האחריות החברתית.

האג'נדה (סדר היום) לשנת 2004 ואילך הינה:

- זיהוי משופר של פעילויות אחריות חברתית שנעשות.
- שיפור נוסף של תהליך איסוף המידע בנושא אחריות חברתית.
- ייסוד היזון חוזר על הדוח הזה, על מנת לשפר בעתיד.

AEGON N.V היא חברת האחזקות של הקבוצה. הקבוצה היא אחת מקבוצות הבטוח הנסחרות הגדולות בעולם, בדירוג על פי שווי שוק ונכסים. הנהלתה ממוקמת בהולנד, ונכון לסוף שנת 2003 הקבוצה מעסיקה כ-28,000 עובדים.

עסקי הקבוצה מתמקדים בביטוח חיים, פנסיה, חסכונות ומוצרי השקעה. הקבוצה פעילה גם בתחום ביטוח תאונות ובריאות, ביטוח כללי וכן (באופן מצומצם) בפעילויות בנקאיות.

להלן תרשים המבנה הארגוני של הקבוצה, כפי שהוא מופיע בדוח החברתי:



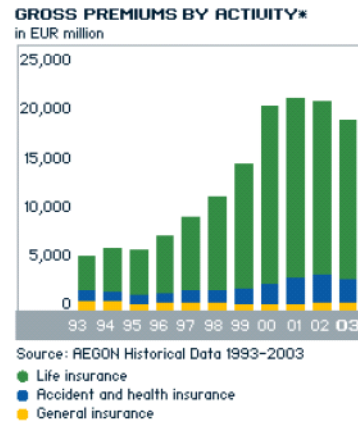
1. הארגון

קבוצת AEGON היא ארגון הפועל באמצעות יחידות מקומיות המנוהלות באופן עצמאי, וממוקמות בשווקים שבהם מצויים לקוחות הקבוצה.

שלושת השווקים המרכזיים של הקבוצה הם ארה"ב, הולנד ובריטניה. כמו כן, היא פועלת במדינות נוספות, לרבות קנדה, סין, הונגריה, ספרד וטיוואן.

בפרק זה מופיעים גם שלושה גרפים המכילים נתונים של רווח נקי במיליוני אירו, פרמיות ברוטו מחולקות על פי סוגי פעילות במיליוני אירו, וכן סך נכסים במיליארדי אירו. לשנת 2003 הרווח הנקי עלה על 1.5 מיליארד אירו, הפרמיות היו קרובות ל - 20 מיליארד אירו (כמעט כל הסכום - מביטוח חיים) וסך הנכסים עלה על 200 מיליארד אירו.

להלן הגרפים האמורים:



* Liabilities are EUR 220 billion and embedded value amounted to EUR 17 billion as per the end of 2003. Please refer to the Annual Report 2003 on our website for the full financial statements.



2. תחולת הדוח

הדוח חל על כל היחידות המרכזיות של החברה ועל כל מוצריה ושירותיה. המידע אודות מספר המועסקים והמידע הכספי זהים לאלה שפורסמו בדוחות הכספיים של הקבוצה לשנת 2003, ולפיכך כוללים את הקבוצה כולה. יתר המידע מופק משאלונים פנימיים ואינו כולל את היחידות שנמכרו ב- 2003 וכן חברת בת הולנדית של הקבוצה בשם Meeüs, וכן מספר פעילויות חדשות של הקבוצה.

החברה מציינת כי היא רואה בדוח החברתי צעד ראשון לקראת הרחבת מערכת הדיווח של הקבוצה לנושאים לא כספיים וכי היא חותרת לשפר את הדיווח והתקשורת עם בעלי המניות ויתר מחזיקי העניין שלה.

לסיכום מזמינה החברה את הקורא לחלוק עימה את דעתו במייל response@aegon.nl.

3. פרופיל הדוח

החברה מציינת כאן כי בדוח ראשון זה עשתה שימוש בהנחיות GRI כנקודת מוצא, וכי היא מאמינה כי המבנה של GRI מספק פלטפורמה אחידה שמאפשרת לקהלים שונים להתייחס לדוח. היא התמקדה במדדי GRI שהם לדעתה הרלוונטיים ביותר למגזר הביטוח והנתונים נלקחו מהמערכות הפנימיות בקבוצה ומשאלונים בנושא.

4. DISCLAIMER (כתב ויתור)

כאן מופיע חלק באורך של יותר מעמוד שלם, ובו החברה מבהירה כי מטרת המידע שבדוח הוא להיות שימושי ואינפורמטיבי ללקוחות ולמשקיעים וכי עשתה את מיטב מאמציה כדי שיהיה מדויק למועד עריכת הדוח, כי המידע מכיל נתונים כפי שהיו ליום 31.12.2003 ולא לאחר מכן, כי חלק מאופיו הוא מידע הסטורי ויש להבינו בהקשר הסטורי ולא עדכני, ועוד. כמו כן, נכללות הבהרות לגבי מידע צופה פני עתיד הכלול בדוח והבהרות נוספות בעלות אופי דומה. חלק זה מסתיים בציון העובדה כי המידע הכלול בדוח אינו מהווה הצעה, יעוץ השקעה או יעוץ פיננסי מסוג כלשהו.

6.11.2.4 מבנה ההנהלה הפיקוח והבקרה התאגידי

1. מבנה הפיקוח והבקרה התאגידי

מטה קבוצת AEGON ממוקם בהולנד. כחברה הפועלת במסגרת החוק ההולנדי, היא נשלטת ומפוקחת על-ידי שלושה גופים: האסיפה הכללית של בעלי המניות, מועצת המנהלים (Executive Board) והמועצה המפקחת (Supervisory Board), כמפורט להלן:

א. האסיפה הכללית של בעלי המניות

האסיפה מתכנסת פעם בשנה לפחות, ולכל בעל מניות זכות הצבעה בה. AEGON מעודדת את בעלי המניות שלה לממש את זכותם כחלק מהיותה משתתפת בארגון ההולנדי Stichting Communicatiekanaal

Aandeelhouders, שמטרתו לשפר את התקשורת עם בעלי המניות ואת השתתפותם באסיפות כלליות.

ב. מועצת המנהלים (Executive Board)

מועצת המנהלים מנהלת את החברה, ובה ארבעה חברים. מבנה התגמול שלהם מיועד לכך שהחברה תמשוך, תשמר ותתגמל מנהלים שיובילו לצמיחה מתמשכת והצלחה כספית, ויחד עם זאת תספק למנהליה תגמול מתמרץ. למבנה התגמול חמישה רכיבים: שכר בסיס, תמריץ לטווח קצר, תמריץ לטווח ארוך, פנסיה ורכיבים אחרים. הרכיבים המשתנים מבוססים על קריטריונים ברורים ומדידים שנקבעו על-ידי המועצה המפקחת.

ג. המועצה המפקחת (Supervisory Board)

המועצה המפקחת מופקדת על הפיקוח על מועצת המנהלים ועל התנהלות העניינים והעסקים הנגזרים מכך. מכהנים בה תשעה חברים שאינם חברי ההנהלה. בשנת 2003 פרשה אחת מהם עקב מינויה לשרת התחבורה, העבודות הציבוריות והמים של הולנד. למועצה המפקחת 4 ועדות: ועדת ביקורת, ועדת תגמול, ועדה ממנה וועדת אסטרטגיה.

2. מבנה ממשל, בקרה ופיקוח תאגידי בחברה

לאור החלטה שהתקבלה באסיפה יוצאת מן הכלל של בעלי המניות במאי 2003, בוצעו שינויים במבנה הממשל התאגידי של החברה וביחסיה עם בעל המניות המרכזי שלה - ארגון

AEGON (Vereniging Aegon), על מנת להגביר את סמכותם של בעלי המניות הרגילות של החברה (כמובהר להלן במסגרת סוגיות נוספות בדבר שינויים בממשל התאגידי - מקרה בוחן).

3. ממשל תאגידי כמשקיע

בנוסף למחויבותה של החברה לבעלי מניותיה ולמחזיקי העניין האחרים שלה, החברה משמשת גם משקיע מוסדי באמצעות פעילויות ניהול הנכסים של יחידותיה במדינות השונות. ככזו, בהחלטתה לממש את זכויותיה כבעלת מניות של חברות ציבוריות אחרות, AEGON פועלת בראש ובראשונה לטובת ענייניהם של בעלי הפוליסות והמוטבים האחרים של מוצריה תוך התחשבות נאותה באחריותה כלפי מוטבים ומשקיעים של החברות המושקעות. ל - AEGON UK ישנה מדיניות מפורטת לגבי מימוש זכויות הצבעה, וגם לחברה בהולנד ישנה מדיניות כזו לגבי חברות הרשומות למסחר בהולנד, והיא מפורסמת באתר האינטרנט של החברה. בנוסף לכך, היא מתכוונת לפרסם בכל שנה החל משנת 2005 דוח על יישום אותה מדיניות.

4. אחריות תאגידית וקוד ההתנהגות (CODE OF CONDUCT)

מחלקת האחריות התאגידית של החברה הוקמה בסוף 2002, ומשימתה המרכזית - ליעץ ולסייע למועצת המנהלים בנושאי אחריות תאגידית, ולעזור ולכוון את הפעילות בנושא בקבוצה כולה. הנושא הוא גם אחד מתחומי אחריותו של אחד מחברי מועצת המנהלים. בכל יחידה מונה אחראי לנושא, שיסייע למנכ"ל של אותה יחידה, וזאת בנוסף לתפקידיו האחרים של אותו אחראי. לרוב, מסתייעים האחראים במנהלי אחריות תאגידית או בצוות אחריות תאגידית, שתפקידיהם:

- לנהל את היישום וההטמעה של האחריות התאגידית.

- לוודא את איסוף הנתונים לדיווחי האחריות התאגידי.
- לנטר את הפעילויות המקומיות.
- לנהל את יישום קוד ההתנהגות של AEGON.

מקרה בוחן - שינויים בממשל התאגידי

בעקבות דיונים פנימיים ולאחר אישור בעלי המניות באסיפה יוצאת מן הכלל במאי 2003, שינתה החברה את הממשל התאגידי שלה במטרה להפוך את מבנהו למודרני יותר ולהעניק סמכות רבה יותר לבעלי המניות הרגילות. החברה סבורה ששינויים אלה עולים בקנה אחד עם פרקטיקות גלובליות מתקדמות בנושא. שני השינויים החשובים ביותר שנעשו הם:

- החברה תפסיק את יישומו הוולונטרי של " Large Company Regime" ההולנדי, שהתאים לתקופה בה פעלה AEGON בעיקר בהולנד.
- ארגון AEGON (בעל המניות המרכזי של החברה) יצמצם את כוח ההצבעה שלו מ - 33% ל - 23%, בהתבסס על העקרון הכללי של קול אחד לכל מניה רגילה וקול אחד לכל מניית בכורה (Preferred Share). במקרים מיוחדים, עם זאת, יהיה ארגון AEGON זכאי לממש את מלוא זכות ההצבעה שלו - 33%.

מקרה בוחן - AEGON והקוד ההולנדי

בדצמבר 2003 אומץ הקוד ההולנדי לממשל תאגידי. הקוד הוכן על-ידי ועדה שהוקמה לצורך הענין על-ידי שר האוצר

ולענייני כלכלה, שגם ישב בראשה, והוא מכהן גם כיו"ר הועדה המפקחת של AEGON.

הקוד משקף את ההתפתחויות האחרונות לגבי ממשל תאגידי ולכן מיועד להעניק לחברות הרשומות למסחר בהולנד הכוונה בשיפור הממשל התאגידי שלהן.

AEGON קידמה בברכה את הקמת הועדה והשתתפה באופן פעיל בדיונים שליוו את הכנת הקוד. AEGON אימצה את הקוד והיא מתכוונת לעשות בו ובעקרונותיו שימוש על מנת להמשיך ולהעמיק את הדיאלוג שלה עם מחזיקי העניין בנושא ממשל תאגידי.

מקרה בוחן - יישום קוד ההתנהגות בארה"ב

באוקטובר 2003 הציגה ועדת ההיגוי של היחידה בארה"ב את קוד ההתנהגות לכל העובדים של AEGON בארה"ב. המוטו שנבחר לתכנית - "יושרה בפעולה" (Integrity in Action) - נועד להמחיש כי ערכי הליבה, עקרונות העסקים וכללי ההתנהגות של AEGON דורשים פעולה על מנת להיות בעלי משמעות. סדרה של כלי תקשור, המכילים תמונות וציטוטים של עובדים, חולקו ברחבי הארגון.

5. דיאלוג עם מחזיקי עניין

ניהול שמו הטוב/המוניטין (Reputation) של התאגיד והסיכונים הקשורים למותגיו חשובים בניהול כל עסק, אך ישנם היבטים נוספים שנובעים מהיותו של התאגיד רב-לאומי הפועל בקרב חברה גלובלית.

לפיכך, חלק חשוב מהאחריות התאגידית בתוך AEGON הוא ניהול דיאלוג בונה עם טווח רחב של מחזיקי עניין. ברמת הקבוצה, AEGON מנהלת דיאלוג עם גופים ממשלתיים בינלאומיים, ארגוני משקיעים, ארגונים בתחום יחסי עבודה וארגונים לא ממשלתיים.

בנוסף לכך, צוותי הנהלות מקומיות אחראים לשימור וחיזוק המוניטין שלהם. באמצעות דיאלוגים, חותרת AEGON להיות שקופה ולהעניק לחברה "פנים אנושיות". המטרה הכללית היא לבנות את ערכי הליבה של כבוד, איכות, שקיפות ואמון.

6. מדיניות ומערכות ניהוליות מקיפות

א. מדיניות חשבונאית

יחד עם ה- IASB²¹¹, מחפש גם מגזר הביטוח, בין היתר, דרכים להגברת השקיפות. לבד מהמידע הכספי המצוי בדוח השנתי, מפרסמת AEGON החל משנת 2003 באתר האינטרנט שלה את ה- Embedded

²¹¹ IASB - International Accounting Standards Board -

הועדה הבינלאומית לתקינה בחשבונאות פיננסית.

Value²¹² עבור כלל הקבוצה. מדידה זו מספקת נתון נוסף לגבי ערך הפעילות בהווה.

ב. ניהול סיכונים ומוניטין

בשנים האחרונות, חיזקה AEGON את מסגרת ניהול הסיכונים הגלובלית שלה. ניהול ההון מהווה פונקציה מרכזית בחברה מזה שנים רבות. החברה מבצעת את ניהול ההון שלה בצמוד ובמקביל לניהול הסיכונים המבוצע בכל אחת מהיחידות במדינות השונות, והיא תמשיך לעשות כן גם בעתיד.

מאמצים אלה נמשכו בשנת 2003, וכיום הם מאפשרים נקיטת גישה פרו-אקטיבית ומתואמת לניהול סיכונים והון, כדוגמת הקמתה בשנת 2003 של ועדת ניהול סיכונים והון של הקבוצה. ועדה זו, בין היתר, מאשרת את מדיניות גידור הסיכונים של הקבוצה ומנטרת את מצב הסיכונים של AEGON לאור הסביבה הכלכלית הנוכחית.

כמו כן, מכירה AEGON בכך שביצועיה ורווחיותה של חברה "הולכים יד ביד" עם פרקטיקות עסקיות טובות, ומאמינה במתן משקל הולם לאחריות רחבה יותר לקהילות בקרבן היא פועלת. אסטרטגיית אחריות מוצלחת, יישום ודבקות בערכים חייבים לנבוע ולהיות מובלים על-ידי ההנהלה הבכירה. הנהלתה הבכירה של

²¹² הכוונה לערך הגלום בקבוצה. ערך זה משקף, למשל, גם את ערכן של חברות לא ציבוריות בקבוצה, סינרגיה בין החברות ועוד. לכן, ערך זה מוסיף מידע מעבר לסכום ערכי השוק של כל חברה בקבוצה.

החברה, הן במועצת המנהלים והן ברמת היחידות, מחוייבת לחיות בהתאם לקוד ההתנהגות, המדגיש את ערכי הליבה - כבוד, איכות, שקיפות ואמון.

ג. ניהול סביבתי

AEGON מכירה בכך שהיא משפיעה במישרין ובעקיפין על הסביבה. ברמת הקבוצה, נחשבים נושאים סביבתיים לחלק מהאחריות החברתית. המדיניות הסביבתית נקבעת ברמת הקבוצה. יישום וציות למדיניות זו, וניהול עניינים סביבתיים, מצויים באחריות היחידות השונות. ברמת הקבוצה, נאספים ונבחנים מספר נתונים של צריכת אנרגיה ופסולת.

מקרה בוחן - ISO 14001 ב-AEGON הולנד

ל - AEGON הולנד ישנה מערכת ניהול סביבתית מוסמכת ל-ISO 14001 מאז 2001. המערכת כוללת את הרכישה והשימוש באנרגיה (גם ירוקה), השימוש בכימיקלים, תחזוקת מבנים ומכונות ואת כל זרמי הפסולת. כיום, הסמכת ISO 14001 כוללת את שני המבנים המרכזיים: בהאג ובלוורדן (Leeuwarden).

בפתח הפרק מופיע הנוסח הבא :

AEGON מספקת מוצרי ביטוח חיים, פנסיה, חסכון והשקעה לבעלי הפוליסות שלה (או למוטביהם). בעלי הפוליסות משלמים פרמיות ויתכן שיקבלו הטבות בעתיד. במהלך התקופה שבין תשלומי הפרמיות לבין קבלת ההטבות, מרוויחה AEGON על-ידי השקעת הכספים. במהלך עשיית העסקים, באה AEGON במגע עם מחזיקי עניין שונים.

הפרק עצמו מחולק לתתי פרקים על פי מחזיקי העניין השונים: בעלי הפוליסות, העובדים, ספקי ההון, הספקים והמפיצים, המגזר הציבורי והחברה (Society). להלן ההתייחסות לכל אחד מהם, כפי שהיא מופיעה בפרק.

1. בעלי הפוליסות

מילת המפתח באסטרטגיה של הקבוצה היא מיקוד (Focus). המיקוד של הקבוצה הוא במוצרי ביטוח חיים, ובמספר שווקים, בהם היא שואפת להיות אחת מה"חמישייה הפותחת". הגרף המופיע להלן (שכותרתו

GROSS PREMIUMS GEOGRAPHICALLY
TOTAL in EUR million) מעיד כי בעשור האחרון האסטרטגיה הממוקדת של הקבוצה הוכיחה את עצמה, כשאמריקה, הולנד ובריטניה מהוות את שלושת שווקי המפתח.

בנוסף לשלושה שווקים אלה, פעילה הקבוצה מזה זמן מה בהונגריה, ספרד וטיוואן. ב - 2003 החלה לפעול בסין ובסלובקיה, ואף בצרפת. האסטרטגיה של הקבוצה היא לפתח

את שלושת שוקי הליבה, להרחיב את נוכחותה באירופה על מנת לספק פתרונות לגרעונות הפנסיוניים המתהווים ולהתרחב בכלכלות צומחות שבהן ישנה קרקע פוריה למוצרי ביטוח חיים.

הצטמצמות תפקיד הממשלות בהספקת אמצעים לעת פרישה, והמגמה של עלייה בגיל ובאמצעים של האוכלוסיות, צפויות ליצור צורך הולך וגובר במוצרי ביטוח פיננסי. יהיה קשה לקיים מערכת שבה האוכלוסיה העובדת מממנת את הפנסייה של הקשישים אם העובדים יהיו מעטים מדי על מנת לתמוך בכל הקשישים. AEGON רואה את ההתפתחויות הללו בעיקר בשווקים המתפתחים של אירופה, ובמידה מעט פחותה בארה"ב, ולא מעט גם בסין. כדוגמה לכך, מעריך ה-European Financil Services Round Table כי אוכלוסיית אירופה חייבת לחסוך 456 מיליארד אירו בכל שנה על מנת שהטבות הפרישה תשארנה ברמתן הנוכחית. בשוק זה רואה AEGON הזדמנויות כבירות.

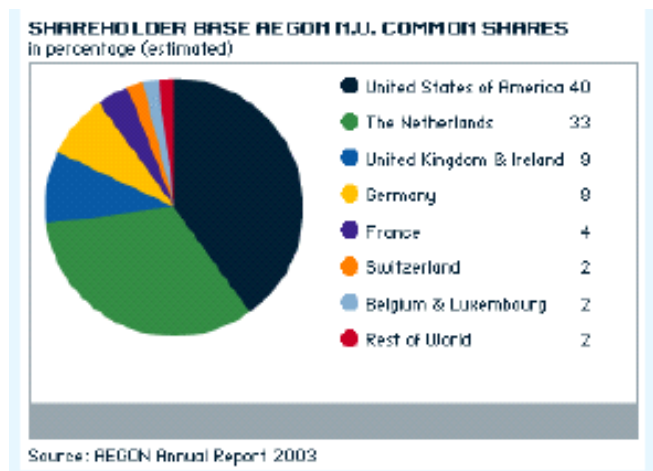
2. העובדים

על מנת שנישאר מבטח מוביל, הכרחי שנמשוך ונשמר עובדים איכותיים. תגמול תחרותי הוא מרכיב הכרחי בכך. היבט חשוב של מדיניות התגמול בקבוצה הן תכניות הפנסיה, הכוללות למעשה את כלל העובדים. כמו כן, נהנים העובדים מהצלחת הקבוצה באמצעות זכאותם למענקי מניות.

למרות שהקבוצה משתדלת להתייעל באופן הדרגתי, בשנת 2003 ביצעה הקבוצה רה-אורגניזציה. צמצום כוח האדם בהולנד יושג באמצעות עזיבה טבעית ולא על-ידי פיטורים. בארה"ב ובבריטניה, כללה הרה-אורגניזציה גם פיטורים.

מקרה בוחן - בסיס בינלאומי מגוון של בעלי מניות

AEGON גאה בבסיס המגוון הבינלאומי של בעלי מניותיה, המשקף את ההתקדמות והשינויים שביצעה מאז מיזוגן של שתי חברות הביטוח ההולנדיות ב - 1983. היותה של AEGON השקעה אטרקטיבית עבור בעלי מניותיה היא בעלת חשיבות מכרעת ו - AEGON תעשה כל שביכולתה להמשיך בתקשורת הוגנת ושקופה עם בעלי מניותיה. להלן גרף המתאר את התפלגות בעלי המניות של AEGON N.V - 40% בארה"ב (החלק הצבוע בשחור), 33% בהולנד (צבוע בירוק), 9% בבריטניה ואירלנד (צבוע בכחול), 8% בגרמניה (צבוע בצהוב) והיתר (10%) בצרפת, שוויץ, בלגיה ולוקסמבורג ויתר העולם.



ארגון AEGON (Vereniging Aegon)

בעל המניות העיקרי שלנו הוא ארגון AEGON (Vereniging Aegon), לשעבר המבטח ההדדי AGO. לאחר מספר מיזוגים נוצר המבנה הנוכחי של הקבוצה. מטרת ארגון AEGON היא לייצג באופן מאוזן את ענייניהם של חברת AEGON N.V ומחזיקי העניין שלה - בעלי מניותיה, החברות בקבוצה, צדדים מבוטחים, עובדים ואחרים הקשורים עם חברות הקבוצה.

ספקי ההון .3

שמירה על הלימות ההון של הקבוצה היא אחריותה הראשונה במעלה, משום שעתיים של בעלי הפוליסות תלוי בכך. הקבוצה מתחייבת לאסטרטגיה המבטיחה שמירה מתמשכת על איתנותה הפיננסית. בנוסף לדירוגי אשראי טובים, בא הדבר לידי ביטוי בדירוג האיתנות הפיננסית AA שניתן בסוף 2003, על-ידי Standard & Poor ליחידות התפעוליות בהולנד, בריטניה וארה"ב.

בשנת 2003 שילמה הקבוצה 645 מיליון אירו כתשלומי ריבית לספקי הון חיצוניים. הקבוצה שילמה 147 מיליון אירו כדיבדנד במזומן לבעלי המניות, ו - 671 מיליון אירו כדיבדנד במניות.

מקרה בוחן - AEGON ומשקיעים אתיים (משקיעי SRI²¹³)

למרות הנתח הקטן שהם מהווים, משקיעים אתיים הינם קבוצת משקיעים בלתי מבוטלת שגדלה במהירות. בנוסף לבחינת חברה בהתבסס על הנתונים הפיננסיים שלה, מפעילים משקיעים אלה גם קריטריונים לא-כספיים בהתנהגות ההשקעה שלהם. דוגמאות לקריטריונים לא-כספיים הם ביצועי חברה בתחומים כמו ממשל תאגידי והתנהגות חברתית וסביבתית. שניים ממדדי ההשקעות האתיות הבולטים הם מדד Dow Jones Sustainability²¹⁴ ומדד FTSE4Good²¹⁵. החברה נכללה בשניהם מרגע שהוקמו (בשנת 2000 ו- 2001 בהתאמה).

4. הספקים והמפיצים

כארגון גדול, AEGON קשורה בקשר הדוק למארג הכלכלי של המדינות בהן היא פועלת.

ל- AEGON הולנד ישנה מדיניות בעניין מאפייניהן החברתיים והסביבתיים של פעולות הנרכשות מחיצוניים או מבוצעות במיקור חוץ. בחוזים הנוכחיים של AEGON הולנד כלולים תנאים סביבתיים ובטיחותיים. בחוזים חדשים דורשת AEGON הולנד גם שספקיה והפעילויות שלהם יעמדו בדרישות תקן ISO 14001.

213 הרחבה אודות השקעות אתיות מצויה בתת פרק 1.6 ו- 9.6.2.

214 על מדד Dow Jones Sustainability ניתן למצוא בתת פרק 4.4.6.

215 על מדד FTSE4Good ניתן למצוא בתת פרק 4.4.7.

AEGON בריטניה צירפה את חמשת עסקי הייעוץ הפיננסי העצמאיים שבבעלותה ויצרה פעילות יעוץ פיננסי עצמאי (IFA) אחת, כחברה חדשה בשם Origen. תהליך איחודם של חמשת גופים אלה צפוי להימשך עד תחילת 2005. שילוב המשאבים, המיומנויות והחזון הניהולי של חמישה גופי הייעוץ הדינמיים והמוצלחים הללו, מהמובילים בבריטניה, יוצר מותג חדש וייחודי בשוק, שיקל על לקוחות לקבל החלטות הנוגעות לעתידם. במקביל, יאפשר האיחוד לגופים אלה להשיג צמיחה שלא היו יכולים להשיג כל אחד בנפרד.

5. המגזר הציבורי והחברה (Society)

קשרי הגומלין של AEGON עם המגזר הציבורי ועם החברה לובשים פנים רבות. הקבוצה משלמת מסים על ההכנסה, והמוצרים המוצעים תלויים בתקנות הפיסקליות של השווקים בהם היא פועלת. לבסוף, AEGON תורמת לארגונים המקדמים מטרות שמיטיבות עם החברה (Society).

בשנת 2003 שילמה AEGON 365 מיליון אירו כמס חברות. בשלושת השווקים העיקריים היו הסכומים במטבעות המקומיים - 351 מיליון דולר בארה"ב, 16 מיליון פאונד בבריטניה, 16 מיליון אירו בהולנד.

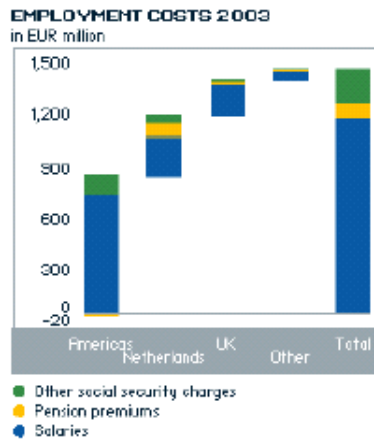
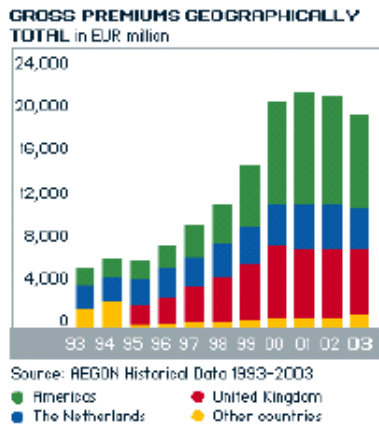
בשונה מאוד מתשלום מסים, רכיב נוסף של קשריה הכספיים של הקבוצה עם החברה הם הארגונים להם מעניקה AEGON תמיכה. היחידות המקומיות השונות, כמו גם המטה המרכזי, תרמו יחד כ - 6.5 מיליון אירו למגוון ארגונים, ובכללם Habitat for Humanity, מרכז האלצהיימר של אוניברסיטת

Alzheimercentrum of the Vrije) וורייה באמסטרדם (Universiteit Amsterdam) ומחקר אונקולוגי.

נתונים גרפיים .6

בפרק גם מופיעים גרפים ובהם נתונים אודות חלוקה גיאוגרפית של הפרמיות, המעידה כי כמחצית מהן נובעת מאמריקה, כשליש נוסף - מבריטניה, ורוב היתרה - מהולנד, וכן נתוני עלויות העסקת עובדים, שלפיהם עלויות אלה לקבוצה בשנת 2003 הסתכמו בכ - 1.5 מיליארד אירו.

להלן הגרפים האמורים :



בסופו של הפרק מופיעה ההתייחסות לתרומת פסל מונומנטלי על-ידי AEGON ספרד. להלן הרחבה בסוגיה זו.

מקרה בוחן - תרומת המונומנט 'A Ferida' לאחר אסון

ה - Prestige²¹⁶ בספרד

לאחר אסון מיכלית הנפט Prestige לחופי גליציה שבספרד, תרמה AEGON ספרד פסל לקהילת Muxia לאות סולידריות עם הנפגעים בגליציה. שורשי החברה, שידועה היום בשם AEGON ספרד (שקיימת משנת 1980, אז נקראה Seguros Galicia), נטועים בגליציה, ומחוז זה עדיין מהווה אחד השווקים המרכזיים. הפסל, שפיסל אלברטו בנואלוס-פורנייר, נושא את השם 'A Ferida' (הפצע). הפסל הוצב בספטמבר 2003.



אסון המיכלית Prestige אירע בנובמבר 2002, כשהמיכלית נפגעה בעקבות סערה והחלה לדלוף, ולאחר מכן נבקעה לשניים ושקעה מול חופי ספרד כשבקרבה יותר מ- 70,000 טון דלק. האסון האקולוגי שנגרם הוערך על-ידי ארגונים ירוקים ככפול בחומרתו מזה של אסון אקסון-ולדז שאירע בשנת 1989 באלסקה, וכחמור ביותר שאירע אי פעם במערב אירופה. גם לאחר חודש מיום שקיעתה של המיכלית, המשיך לדלוף ממנה דלק בקצב של 33,000 גלון (כ - 125,000 ליטר) ביום, ויצר כתם נפט ענק סביב מקום טביעתה. האסון התרחש מול אחד מאזורי הדיג והתיירות המשגשגים ביותר בספרד, ואילץ את ממשלת ספרד לסגור את אזורי הדיג של גליציה ושטח ניכר מחוף הים, צעד שהפך את רוב אוכלוסיית גליציה למחוסרת עבודה ממש לפני שיא עונת הדיג. עשרות אלפי ציפורים, ביניהן ציפורים ממינים נדירים ומוגנים, מתו עקב האסון, וגם אוכלוסיית היונקים הימיים נפגעה אנושות. הועלו סברות כי המיכלית היתה ישנה וסבלה מליקויי בטיחות, וכי על מנת להימנע מבדיקות, קנסות ותיקונים הפליגה במסלול שאינו עובר בנמלים המבצעים בדיקות מחמירות. כמו כן, נטען כנגד ממשלות ספרד ופורטוגל כי סירבו להניח למיכלית להיכנס לשטח נמליהן בעת הסערה, כשכבר החלה לדלוף, על מנת לעגון ולרוקן את מטענה.

216

הפרק נפתח במלים הבאות:

"חלק זה של הדוח מספק מידע בדבר הרכיבים המרכזיים המרכיבים את ביצועיה החברתיים של AEGON ואת הדרכים בהן מבצעת הקבוצה את עסקיה בדרך אחראית."

1. זכויות אדם

AEGON תומכת ורואה בחיוב את עקרון זכויות האדם, כדוגמת זה המבוטא בהכרזת האו"ם בנושא זכויות האדם. בשלושת השווקים העיקריים בהם פועלת הקבוצה במשך שנים, עלו מעט מאוד סוגיות בנושא זכויות אדם. בחדירתה לשווקים חדשים, תהא הקבוצה ערה ורגישה לנושאי זכויות אדם ותוך שימוש בקוד ההתנהגות היא שואפת לטפל מפורשות בנושא.

2. העסקה, פיתוח עובדים ויחסי עבודה

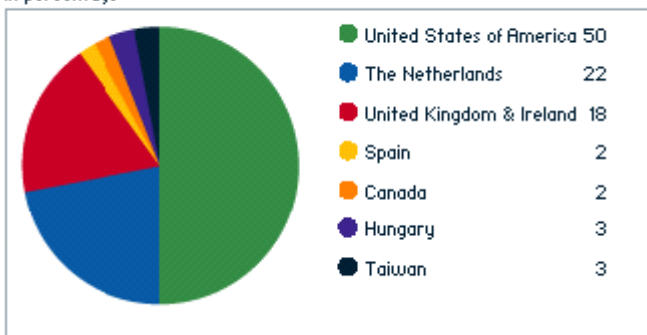
א. כוח עבודה ותחלופת עובדים

AEGON מעריכה את כוח האדם הבינלאומי והמגוון שלה. עסקים מקומיים דורשים עובדים ומנהלים מקומיים.

להדגמת הגיוון הלאומי של כוח האדם שלה, מציגה AEGON גרף נתונים המפלחים את מספר העובדים לפי לאום בהתאם למיקום היחידות המקומיות.

EMPLOYEES BY COUNTRY UNIT

in percentage



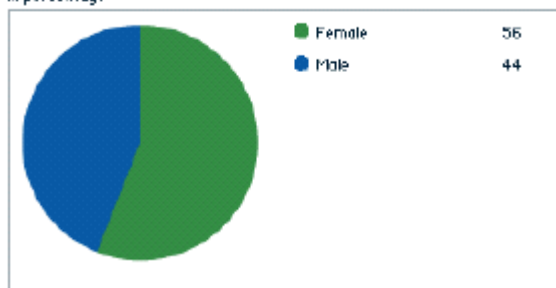
לפי גרף זה, 50% מהעובדים הינם אמריקאים, 22% נוספים - הולנדים ו - 18% בריטים ואירים. יתר העובדים הם ספרדים, קנדים, הונגרים וטייואנים.

לגבי מין, מציינת החברה כי נשים מהוות רוב בקרב העובדים, וכי בקרב ההנהלה הבכירה אחוז הנשים הוא כ-19.4% בממוצע בכלל היחידות המקומיות.

הגרף שלהלן מעיד כי נשים מהוות 56% מכוח העבודה ב - AEGON :

MALE/FEMALE EMPLOYEES

in percentage



הגרף שלהלן מפלח את העובדים על פי היקף המשרה: מלאה או חלקית, ומעיד כי רק 4% עובדים במשרה חלקית.



לענין שיעור תחלופת העובדים, בשנת 2003 הוא עמד על 10.9%, מעט נמוך מזה של שנת 2002 שהיה 11%. מבין העובדים שעזבו, 40% עשו זאת מרצונם, 54% פוטרו ו- 6% הנותרים עזבו מסיבות טבעיות. אחוז הפיטורים מוסבר בארגון-מחדש שבוצע ב- 2003.

ב. פיתוח וניהול עובדים

מוצרי ביטוח חיים הינם שירות פיננסי סבוך המושפע ביותר ממערכות מיסוי וביטוח לאומי מקומיות שמשתנות כל העת. הכשרת עובדים והדרכות, ופיתוח כוח העבודה, הינם הכרחיים לאיכות השירותים הניתנים. כל העובדים נכללים במדיניות/אסטרטגיית הכשרה רשמית ספציפיות למדינה בה הם פועלים. כמעט כל תכניות ההכשרה ופיתוח המנהלים מנוהלות מקומית ולכן לא קיימים נתונים מרוכזים זמינים. AEGON מוציאה 10.7 מיליון אירו על הכשרה ופיתוח עובדים בארה"ב, הולנד, בריטניה, ספרד וקנדה. סכום זה משקף

סכום של 440 אירו פר עובד. מספר ימי ההדרכות לעובד הוא 3.9 ימים בשנה.

ג. שביעות רצון עובדים

לגבי רוב כוח העבודה הגלובלי, נמדדת שביעות רצון העובדים באופן סדיר. מספר יחידות מקומיות משוות את התוצאות מול אלה של חברות מתחרות. 95% מהעובדים יכולים לספק משוב להנהלה באופן אנונימי.

כיום לא ניתן לספק תוצאות כלל-קבוצתיות של שביעות רצון העובדים. השיטות ודרכי המדידה נבדלות זו מזו באופן מהותי בין היחידות השונות, לאור אופיו הביזורי של הארגון. השיטות בהן נעשה שימוש כוללות סקרים, משוב מקיף וניתוחי ביצועים. במספר מדינות, ביניהן הולנד, קיימות תכניות לבצע האחדה של השיטות בין היחידות המקומיות השונות.

בכל היחידות, התוצאות משמשות את מחלקות משאבי האנוש לנקיטת פעולות ספציפיות ולשפר את אסטרטגיית משאבי האנוש. התוצאות גם מועברות למנהלים הרלוונטיים. בכל היחידות המודדות את שביעות רצון העובדים, חולקים את התוצאות עם העובדים במספר דרכים שונות (פגישות הנהלה, פרסומים בתקשורת פנימית ועלונים בלוחות המודעות).

מקרה בוחן - אוניברסיטת AEGON

למרות שרוב תכניות ההכשרה וההדרכות מבוצעות באופן מקומי, אוניברסיטת AEGON היא דוגמא לתכנית פיתוח ברמת כלל הקבוצה.

אוניברסיטת AEGON היא תכנית דו-שלבית. היא הוקמה ב - 1994 והפכה מאז לתכנית מקיפה לפיתוח מנהלים, ש - 300 מבוגריה מועסקים ביחידות השונות של הקבוצה.

מטרת אוניברסיטת AEGON היא להפגיש יחד את המנהלים המבטיחים והמצליחים ביותר מכל רחבי העולם על מנת להעצים את התרבות, הערכים והאמונות של AEGON. התכנית מציעה לכל משתתף את ההזדמנות הייחודית לפגוש קולגות ממדינות אחרות, להחליף דעות מקצועיות, ללמוד זה מנסיונו של זה ולפתח רשת גלובלית של חברי AEGON.

לתכנית המלאה 3 יעדים:

- פיתוח רשת מוצקה של יחסים וחברויות.
- לסייע בהחלפה פתוחה של דעות, מידע ורעיונות ברחבי הרשת.
- להעצים את המנהיגות, בניית הצוותים ומיומנויות התקשורת של כל משתתף על מנת לשפר את ביצועיו בחוזרו ליחידתו המקומית.

לשם השגת יעדים אלה, ישנה מסגרת " Teamwork, Class Work and Network". בכל כיתה 40 משתתפים, ממגוון מדינות ועיסוקים. המשתתפים נבחרים על-ידי נשיאי החטיבות שלהם ועל פי ביצועיהם בעבר והפוטנציאל העתידי שלהם במסגרת החברה.

מקרה בוחן - Aegis

Aegis היא הגוף (ועד) המייצג את רוב עובדי AEGON בבריטניה, כ-3,000 עובדים. שיתוף הפעולה בין AEGON לבין הועד, שהתפתח מארגון סקוטי קטן, הצליח בזכות דיאלוג והיוועצות מפורטים, משא ומתן ופשרות משני הצדדים. היחסים מושתתים על כבוד הדדי.

"למרות שאין דבר מושלם, אנו יודעים שהתנאים של העובדים ב-AEGON בריטניה הם מהטובים בתעשייה. החברה מספרת לנו כי היא שואפת להיות "מעסיק של בחירה" ואנו יודעים שהכוונה להרבה יותר ממתן שכר טוב ובנין יפה לעבוד בו. הכוונה לתרבות, השתייכות ואמון". (ראש הועד - מיכאל גריי)

בעתיד רואה ראש הועד אתגרים רבים נוספים, חלקם מחלחלים להקשר הרחב יותר של כלל אירופה. נושאים כלל אירופיים יידונו עם מועצת העובדים האירופית, שהוא מקווה כי תפעל לפי מודל Aegis-AEGON בריטניה, המבוסס על כבוד הדדי.

3. יחסי עבודה

70% מהעובדים בבריטניה ו- 20% מהעובדים בהונגריה מיוצגים על-ידי ארגונים או ועדי עובדים. לגבי ספרד והולנד, לא ניתן לספק נתונים בנושא בשל איסור חוקי בנושא פרטיות שאינו מאפשר לקבל מידע זה.

39% מעובדי AEGON נכללים במדיניות מפורשת של שיתוף ועירוב עובדים בהחלטות. למרות שבארה"ב אין מדיניות כתובה, רואים המנהלים הבכירים בתקשורת פרו-אקטיבית עם העובדים נושא בעדיפות גבוהה. גלובלית, 97% מהעובדים נכללים במנגנון פניות ותלונות.

4. בריאות ובטיחות

99% מעובדי AEGON מכוסים בפוליסות ופרקטיקות רשמיות של בריאות ובטיחות. במהלך 2003, אירעו 298 מקרי פציעה או מחלה הקשורים לעבודה בכל היחידות של הקבוצה. כל יחידה מקומית מודדת את שיעורי ההיעדרות. טבלת נתונים מופיעה להלן. עם זאת, היות והמתודולוגיות שונות, לא ניתן לצרף מספרים אלה ולציין מספר שיאפיין את הקבוצה כולה.

להלן טבלת שיעורי ההיעדרות:

<i>Country unit</i>	<i>Absentee rate</i>
USA	2.3%
UK	1.8%
Netherlands	4.1%
Spain	1.8%
Canada	1.5%
Hungary	3.1%
Taiwan	0.6%

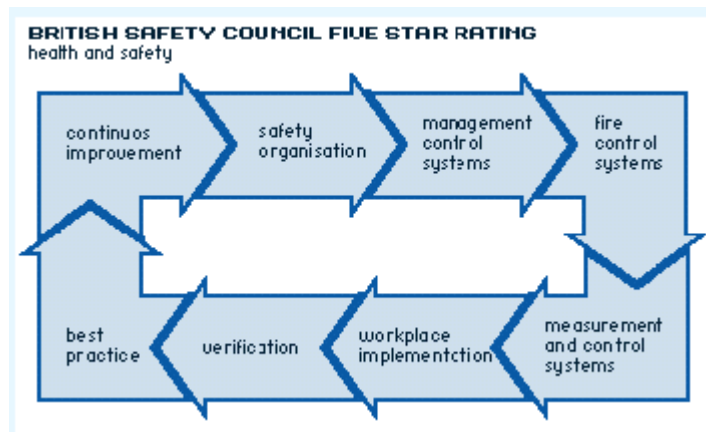
בהתאם לממוצע הגבוה במדינה זו, בהולנד נמדד שיעור ההיעדרות הגבוה ביותר - 4.1% (בהשוואה לשיעור ממוצע של 4.8% בהולנד) (נתונים שאינם כוללים חופשות לידה). השיעור הנמוך ביותר נמדד בטיוואן - 0.6% בלבד.

למעט כמה יחידות קטנות, לרוב היחידות מנגנון בריאות ובטיחות תעסוקתית ארגוני מסודר ומוגדר בבירור. ליחידה בהולנד ישנו מרכז רפואי לכל העובדים, ובו שני רופאים ושתי

אחיות ומספר עובדים שהוכשרו להגיש עזרה ראשונה.
בבריטניה 78 עובדים המוסמכים להעניק עזרה ראשונה.

מקרה בוחן - חרב הכבוד של מועצת הבטיחות הבריטית
ודירוג חמשת הכוכבים

כמו בשנה שקדמה לה, ביצעה מועצת הבטיחות הבריטית (British Safety Council) גם בשנת 2003 ביקורת של תיעוד ושל מערכות הבטיחות והבריאות של AEGON בריטניה, ובחנה את האתרים והבניינים שהיא מפעילה. הדירוג המקסימלי של חמישה כוכבים התקבל עבור כל הנושאים. הדיאגרמה שלהלן מסבירה זאת:



המבקר הראשי העיר בדוח הביקורת: "אני שמח לציין כי AEGON בריטניה השיגה ציון של 96.99%, לא רק דירוג של חמישה כוכבים, אלא גם שיפור של כמעט 4% על פני ביצועי השנים הקודמות. "מתוך 82 האלמנטים שנבדקו, צוינו על-ידי המבקר 6 נושאים לשיפור. החברה תתייחס אליהם על מנת לשוב ולשפר את ביצועי הבריאות והבטיחות בה.

דירוג חמשת הכוכבים איפשר ל - AEGON בריטניה להשתתף בתחרות בין 200 חברות לקבלת חרב הכבוד. בהתבסס על שאלון מפורט, רק 40 חברות מקבלות את חרב הכבוד בכל שנה. AEGON בריטניה זכתה בכבוד שבקבלת חרב הכבוד בשנת 2001 ובשנת 2003.

5. אחריות למוצרים ולשירות

אמון הוא אחד מערכי הליבה שלנו, ולכל היחידות המקומיות ישנה מדיניות לגבי סודיות ופרטיות הלקוח. לכל היחידות ישנה גם מדיניות לגבי תלונות לקוחות, הכוללת מערכת מעקב. בשנת 2004 תשיק AEGON הולנד מבחן תשואה לצרכן, שיבחן את התשואה הפיננסית ללקוח של מוצר מסוים.

מלבד אחריותנו כלפי בעלי הפוליסות שלנו, AEGON היא בעלת אחריות גם כבעל מניות מוסדי. המדיניות והכוונות לגבי מימוש זכויות ההצבעה נדונים לעיל בתת הפרק 6.11.2.4 תת סעיף 3 - "ממשל תאגידי כמשקיע".

6. מוצרים אחראיים

בשלושת השוקים העיקריים בהם היא פועלת, מציעה AEGON קרנות השקעה אחראיות חברתית (קרנות אתיות - SRI) במסגרת פוליסות ביטוח חיים, אנונה ופנסיה שונות. בבריטניה והולנד מנוהלות קרנות אתיות אלה על-ידי חטיבות ניהול הנכסים של AEGON. הסכום הכולל של השקעות אתיות המנוהלות על-ידי AEGON הוא למעלה מ - 277 מיליון אירו (220 מיליון בבריטניה ו - 57 מיליון בהולנד).

בבריטניה, מהוות הקרנות האתיות 0.45% מכלל הנכסים המנוהלים. בהולנד הן מהוות 0.13% מכלל הנכסים המנוהלים. בארה"ב, מציעה AEGON קרנות SRI משותפות המנוהלות על-ידי מנהלים אחרים. כמו כן, מוצרי ההשקעה של חברת ניהול ההשקעות Transamerica של AEGON מציעים אפשרות להימנע מהשקעה בחברות "חטא" ("Sin" Stocks) כדוגמת טבק והימורים.

Iowa First AEGON ארה"ב יצרה את **Capital Fund**

השקעה בסך 5 מיליון דולר של AEGON ארה"ב בספטמבר 2003 ל - Iowa First Capital Fund תסייע ליצור הזדמנות כלכלית לתושבי מדינת איובה (Iowa) שבארה"ב, ותעזור בגיוון הבסיס הכלכלי של המדינה. הקרן מנוהלת על-ידי חברת ניהול שבוחרת ובודקת את ההשקעות. מנהלי הקרן מתכוונים לעבוד בצמוד לכל אחת מהאוניברסיטאות במדינה, ומול גופי פיתוח כלכלי מקומיים, על מנת לזהות הזדמנויות השקעה. מקור הון זה יהיה חשוב ביותר ליוזמות סטארט-אפ ולחברות בעלות פוטנציאל גבוה, שבאופן מסורתי היו בעלות אפשרויות מצומצמות להשגת מימון. ל - AEGON ארה"ב ישנו עניין משמעותי בהבטחת בסיס כלכלה בריא באיובה באמצעות יצירת מקומות עבודה וכוח עבודה מיומן ומגוון.

מקרה בוחן - AEGON ארה"ב מצייתת לחוקי "do not

call" האמריקאיים

חוקי "Do Not Call" של רשויות המסחר והתקשורת האמריקאיות נועדו לאפשר לצרכן האמריקאי להגביל את כמות נסיונות השיווק שהוא מקבל באמצעות הטלפון. חוק זה אוסר שיווק טלפוני למנויי טלפון שמספריהם רשומים ברשימות ה - "Do Not Call". חברות הביטוח הממוקמות בארה"ב מסתייעות בכלי ממוחשב לבדיקת אי הימצאותו של מספר הטלפון באותן רשימות, טרם ביצוע נסיון שיווק טלפוני.

מקרה בוחן - AEGON בריטניה השיגה את הסמכת

"Raising Standards"

ועדה מסמיכה עצמאית בוחנת את תנאי המוצרים ואת המסמכים מבחינת הוגנות, שקיפות ו"שפה פשוטה". ההסמכה כוללת גם סקרים בלתי תלויים לגבי רמות שביעות הרצון של הלקוחות. לאחר השגתה, יש לחדש את ההסמכה אחת לשנה, באמצעות בדיקות נוספות של תהליכים ושביעות רצון לקוחות.

AEGON בריטניה היתה אחת משלוש החברות הראשונות שקיבלו הסמכה זו, ובתחילת השנה היתה גם הראשונה שהסמכתה חודשה לשנה שלישית.

7. פרסום, פרקטיקות שיווק, תחרות ותמחור

היחידות המקומיות של AEGON מצייתות למגוון קודים ועקרונות של ארגוני ביטוח מקומיים. למעט קוד ההתנהגות, פרסום, פרקטיקות שיווק, תחרות ותמחור

לא קיימת מדיניות רחבה לגבי פרסום ופרקטיקות שיווק, לאור השונות של איפיוני המדינות השונות. עם זאת, מופיעה כאן סקירה של קודים ותקנים שאומצו במדינות השונות:

סקירת קודי-תעשייה (לא ממצה)

כאן מופיעה טבלה המציינת קודים אתיים וסטנדרטים שאימצו היחידות השונות באופן וולונטרי:

Overview of industry codes (non-exhaustive)	
<i>USA</i>	Leadership role in and support of the development of Principles and Code of Ethical Market Conduct for the U.S. Insurance Industry by the Insurance Marketplace Standards Association (IMSA) and adoption of the code by all insurance operations. The Integrity Ed Training Program contains IMSA Principles of Ethical Market Conduct module, which all insurance operations employees must complete.
<i>United Kingdom</i>	Comply with the requirements of the Financial Services Authority (FSA). Raising Standards. Investor in People (IIP).
<i>The Netherlands</i>	Advertising standards of the 'Reclame Code Commissie'. Code Rendement en Risico of the Dutch Association of Insurers.
<i>Spain</i>	Standards of Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Unespa).
<i>Hungary</i>	Code of Ethics of the Association of Hungarian Insurance Companies.
<i>Canada</i>	Standards of the Canadian Life and Health Insurance Association: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Privacy, Individual Life Policy Illustrations ◆ Individual Variable Insurance Contracts ◆ Screening agents for Suitability and Reporting Unsuitability ◆ Voluntary guidelines established by the Federation of Mutual Fund Dealers (FIMD) ◆ CLHIA advertising standards
<i>Taiwan</i>	Advertising & Promotional Literature Guidelines.

AEGON מתייחסת להתנהגות תחרותית מפורשות בקוד ההתנהגות:

"אנו מחוייבים לתחרות הוגנת במסגרת מגבלות החוק. בהתאם לכך, לא נציג מתחרה או מוצרים של מתחרה באופן לא נכון, ולא נבצע דיונים או נגיע להסכמים רשמיים או בלתי רשמיים, בכתב או בעל פה, עם מתחרים, שעלולים לפגוע בתחרות חופשית ופתוחה."

הלבנת הון ושחיתות .8

כל עובדי AEGON נכללים במערכות למניעת שוחד, תשלום, מתנות וטובות הנאה לא נאותים ויתרונות לא הוגנים אחרים. קיימת מדיניות מקיפה בנושא, בנוסף לתקנות החוקיות ולקוד ההתנהגות של הקבוצה. המדיניות מותאמת לצרכים ולמצבים המאפיינים את המקום, ונבחנות בדרכים שונות, לרבות סקירת מצב האשראי של עובדים באזורים רגישים.

9. השפעה על הקהילה

כל היחידות תורמות לצדקה, לרבות תרומות ברמת הקבוצה. 6.5 מיליוני אירו במזומן נתרמו לקהילה, לחברה האזרחית ולקבוצות אחרות. תרומות בשווה כסף הסתכמו בכ - 200 אלפי אירו. תרומות במזומן היוו 0.3% מהכנסותיה של AEGON לפני מס בשנת 2003. היחידות תורמות בדרכים מגוונות נוספות למרקם החברתי בקהילות בהן הן פועלות, כדוגמת תרומות דם, גיוס כספים, חניכת תלמידי בתי ספר וסטודנטים ותמיכה בארגוני דיור חברתי כמו Habitat for Humanity.

מקרה בוחן - AEGON טיוואן מצטרפת למלחמה בסארס

יוזמה שננקטה לאחרונה על-ידי AEGON טיוואן לטובת הקהילה והחברה בכללותה היא נגד סארס. AEGON טיוואן הכינה והפיצה עשרות אלפי מנשרים המכילים טיפים בנושא בריאות ומידע רלוונטי לעובדים, סוכנים, בעלי פוליסות ולציבור הרחב. AEGON טיוואן גם השיקה קמפיין מיוחד המציע 70 אירו ליום כתשלום נוסף לעובדים, משפחות ובעלי פוליסות ביטוח חיים או ביטוח רפואי של AEGON אם אובחנו כלוקים בסארס.

מקרה בוחן - Transamerica Life בקנדה היא "Imagine"
"Caring Company"

Transamerica Life בקנדה הוכרה כ - "Imagine Caring Company" על-ידי התכנית הלאומית הקנדית "Imagine", לעידוד הנתינה הציבורית והתאגידית, ההתנדבות והתמיכה בקהילה. כמו כן, תרמה היחידה למעלה מאחוז מהכנסותיה לפני מס לתכנית זו.

מקרה בוחן - AEGON והחלקה מהירה

תמיכתה של AEGON בספורט מתמקדת בהחלקה מהירה (Speed Skating). היחידה בהולנד היא מעניקת החסות הראשית של ה - Royal Dutch Skating Association והיא הוציאה 4 מיליוני אירו בשנת 2003 על תמיכה בענף ספורט זה. כמו כן, תרמה היחידה 150 אלפי אירו לשיפור הנגישות של משטחי ההחלקה על הקרח למחליקים ולצופים עם מוגבלויות. השיפורים יבוצעו ב - 2004. AEGON קנדה מימנה מחליקים מקצועיים על הקרח בכ - 110 אלפי אירו.

10. תרומות פוליטיות

במגבלות קוד ההתנהגות, תרומות פוליטיות הן נושא לשיקול היחידות המקומיות. למעט AEGON ארה"ב, יתר יחידות הקבוצה אינן תורמות תרומות פוליטיות. AEGON ארה"ב תורמת כמותר בחוק. ב - AEGON בריטניה, עשיית לובי הינה

מוגבלת לדיונים עסקיים ולייצוג בארגונים ממשלתיים ועסקיים בנושאים שעל הפרק.

6.11.2.7 ביצועים סביבתיים

הפרק נפתח בציון העובדה כי "כחברת שירותים פיננסיים, ההשפעות הסביבתיות הישירות שלנו מוגבלות. עם זאת, כארגון גדול, AEGON צורכת חומרי גלם ואנרגיה, ולתוצריה ישנה השפעה על הסביבה."

בשנת 2003 פרסמה החברה את מדיניותה הסביבתית. הקבוצה פועלת כעת לשלב את המדיניות האמורה, למדוד את ההשפעות ולדווח על הביצועים. ניהול סביבתי מצוי באחריות היחידות השונות, ובדוח זה מופיע לראשונה דיווח ברמת כלל הקבוצה של נתונים סביבתיים שנאספו מרוב היחידות.

1. חומרים

החומר המיוצר העיקרי המדיד שמפיקה AEGON הוא נייר. הקבוצה משתמשת בנייר לפוליסות ולתיעוד ולתקשורת פנימית וחיצונית. בשנת 2003 השתמשה AEGON בכ - 2,865 טון METRIC של נייר.

2. אנרגיה

שני מקורות האנרגיה המשמשים בחברה הינם חשמל וגז. צריכת החשמל הכוללת היא 105.2 ג'יגה-ואט לשעה וצריכת הגז היא 1.90 מליון מ"ק. על פי הנחיות ההמרה של תכנית האו"ם הסביבתית להמרת צריכת אנרגיה לפליטות CO₂ על בסיס כל מדינה, AEGON

פולטת 86,659 טון CO₂ לשנה. בחישוב לעובד, הפליטות הן 3.4 טון לשנה.

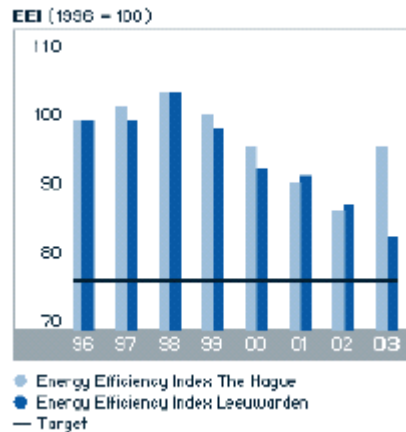
מקרה בוחן - צמצום צריכת האנרגיה ב-AEGON הולנד

AEGON הולנד מחוייבת לצמצם את צריכת האנרגיה שלה. היא חתמה חוזה/אמנה עם הממשל ההולנדי ולפיו התחייבה לצמצם את צריכת האנרגיה שלה ב - 23% מרמתה ב - 1996 עד לשנת 2006. חוזה זה הוא חלק ממאמצי הממשל ההולנדי לעמוד באמנת קיוטו לצמצום פליטות CO₂.

צריכת האנרגיה מבוטאת כמדד יעילות אנרגטית (EEI - Energy Efficiency Index), בה נקבעה הצריכה ב - 1996 כמדד בסיס - 100. ה - EEI נמדד ומנוטר לגבי שני מתקני החברה הגדולים בהולנד. ב - 2003 הצטמצמה צריכת האנרגיה בשני האתרים, בעיקר בזכות הצמצום המשמעותי בצריכת גז טבעי. בעוד שניתן לראות בגרף ירידה מרשימה ועקבית לאורך כל השנים באחד המתקנים, הרי שבמתקן השני היתה עלייה בשנת 2003, עקב ריבוי עובדים בבניין וקיץ חם יחסית.

היעילות האנרגטית המוגברת נבעה מאמצעים רבים, ביניהם: מערכות תאורה יעילות מבחינה אנרגטית, חימום מופחת בחלקי בניין מסוימים, שיפור במערכות החימום ומעבר לשימוש במסכי מחשב שטוחים וחסכוניים באנרגיה, הצורכים פחות אנרגיה וכן מצמצמים את הצורך בקירור הבניין. אולם על מנת לעמוד ביעד שהוצב (EEI של 77 - 23% צמצום בשנת 2006 בהשוואה ל - 1996) יש לנקוט אמצעים נוספים, ביניהם שימוש במערכת תת רצפתית לקירור וחימום.

להלן גרף היעילות האנרגטית המופיע בדוח:



צריכת מים .3

בכל העולם, צורכת AEGON 415,077 מ"ק מים. בחישוב של 230 ימי עבודה בשנה לעובד, צורך כל עובד 72 ליטר ביום. רוב המים הללו משמשים למטרות סניטציה והגינה וזורמים למערכות הביוב המקומיות.

פסולת .4

כיום, לחברה אין סקירה כלל-ארגונית מושלמת של זרמי הפסולת שלה, מכיון שעדיין לא כל היחידות המקומיות שלה אוספות מידע שכזה. החברה מעודדת את היחידות לאסוף מידע זה.

רוב היחידות, המייצגות כ- 50% מהארגון, ממחזרות פסולת נייר, פלסטיק ומתכת. שיעור המיחזור הממוצע הוא 60%, אולם נתונים מדויקים יותר אינם זמינים.

5. תחבורה

לחברה אין שליטה מרכזית על הנסיעות העסקיות, וההחלטות בנושא נתונות בידי היחידות השונות. לאור גודלן של היחידות ואופי התחבורה, התעבורה האווירית בסך 75 מיליון מייל על-ידי עובדי החברה בארה"ב מהווה כפי הנראה את ה"תורם" הגדול ביותר לפליטות CO₂ המיוחסות לתחבורה.

על פי הנחיות ההמרה של תכנית האו"ם הסביבתית לפליטות CO₂, פליטות אלה מסתכמות ל - 13,469 טון.

אופיים של עסקי הביטוח הוא כזה שבו תמיד יידרש שימוש בתחבורה לצורך פגישות פנים-מול-פנים עם לקוחות. בהולנד, קרבתם של הבניינים המרכזיים לתחנות הרכבת מאפשרת לרבים מהעובדים להשתמש בתחבורה ציבורית.

6. ציות (Compliance)

AEGON שואפת לציות מלא לחקיקה סביבתית. ב - 2003 לא הוטלו על הקבוצה כל קנסות סביבתיים.

בסופו של הדוח מצויות כתובות דואר ומייל, טלפונים ואתרי אינטרנט של הנהלת הקבוצה ויחידותיה המרכזיות.

6.11.3 **מהו הפרסום ששימש את הדוח?**

הפרסום ששימש את החברה בכתובת הדוח הוא GRI.

6.11.4 **נושאים עיקריים ומיוחדים שיש בדוח, מה מטריד את החברה וכיצד ישפרו?**

הואיל ומדובר בדוח של חברת ביטוח, ישנן בדוח התייחסויות לתפקידן של חברות ביטוח ולייחודן: לביטוח חיים ישנו מיקוד ארוך טווח, שפועל כגשר בין דורות וכדרך לשימור, לתכנון ולהעברת נכסים בין פרטים וקרובים. לפיכך השפעת עסקי החברה על חייהם של אנשים הינה ניכרת. מתוך מודעות זו, מצינת AEGON כי היא שואפת ליצור עמיד טוב יותר למחזיקי העניין על ידי מימוש ערכי הליבה שלה: כבוד, איכות, שקיפות ואמון. ההתייחסות לערכי הליבה בדוח, כמו גם לנושא ממשל תאגידי וקוד ההתנהגות, נרחבות מאוד.

נושא בולט נוסף בדוח הוא היותה של AEGON ארגון מבוזר שכל יחידותיו המקומיות (Country Units) הן אוטונומיות. כל היחידות חוסות במסגרת מטריית ערכי הקבוצה, אך יוצקות בה תוכן על פי מאפייני המקום בו הן פועלות: המדינה, הקהילה, הסביבה החוקית, התרבות, השוק, צרכיהם של מחזיקי העניין המקומיים ומאפיינים ייחודיים נוספים. ביזור זה יצר בעייתיות באיסוף הנתונים וחוסר אחידות בתשתית הנתונים עצמה, מה שהיקשה על החברה לספק נתונים כלל-קבוצתיים.

נושא בולט נוסף הוא קוד ההתנהגות (ה - CODE OF CONDUCT), שמשמש מסגרת וסטנדרט התנהגות לכל היחידות בארגון. היחידות השונות פועלות לפיו, בנוסף לחוקים ולתקנות המקומיים, ובמקרים רבים גם מאמצות סטנדרטים מחמירים יותר של שקיפות, הוגנות, שמירת סודיות ופרטיות.

6.11.5 דיווח של המבקר החברתי במסגרת ביקורת חיצונית לרבות נקודות מיוחדות שצוינו בדוח

הדוח לא בוקר על-ידי מבקר חיצוני.

6.11.6 תגובות מיוחדות של הציבור

בדוח לא מופיעות תגובות של הציבור, הואיל וזהו הדוח החברתי הראשון שמפרסמת החברה.

6.11.7 היקף השקעה חברתית

החברה איננה מציינת בדוח את פילוח ההשקעה החברתית לפי תחומים. גם התפלגות ההשקעה לפי אזורים גיאוגרפיים אינה מצויה בדוח.

6.11.8 פרמטרים פיננסיים עיקריים

הפרמטרים הפיננסיים העיקריים המופיעים בדוח הם רווח נקי במיליוני אירו, פרמיות ברוטו מחולקות על פי סוגי פעילות במיליוני אירו, וכן סך נכסים במיליארדי אירו. לשנת 2003 הרווח הנקי עלה על 1.5 מיליארד אירו, הפרמיות היו קרובות ל - 20 מיליארד אירו (כמעט כל הסכום - מביטוח חיים) וסך הנכסים עלה על 200 מיליארד אירו. כמו כן מופיעים בדוח נתונים אודות חלוקה גיאוגרפית של הפרמיות, המעידה כי כמחצית מהן נובעת מאמריקה, כשליש נוסף - מבריטניה, ורוב היתרה - מהולנד, ונתוני עלויות העסקת עובדים, שלפיהם עלויות אלה לקבוצה בשנת 2003 הסתכמו בכ - 1.5 מיליארד אירו.

6.11.9 האם קיימת השוואה לענף לרבות Benchmark ומהי ?

בחלק הכלכלי בדוח מופיע נושא ההשקעות האחראיות חברתית (SRI) והובהר כי החברה נכללה במדד האנגלי FTSE4GOOD שהושק בשנת 2001 מיום השקתו, וכי היא מדורגת גם במדד ה - Dow Jones Sustainability העולמי. השוואות אחרות לענף אינן מצויות בדוח.

6.11.10 האם שימשו את הדוח מחקרים/סקרים של חיצוניים להקניית אמינות לדוח ?

לא נכללים בדוח מחקרים או סקרים של חיצוניים. עם זאת, בנושא הסמכת "Raising Standards", בה זכתה AEGON בריטניה, מציינת החברה כי לצורך הסמכה זו נעשית בדיקה של ועדה מסמיכה עצמאית הבוחנת את תנאי המוצרים והמסמכים מבחינת הוגנות, שקיפות ו"שפה פשוטה", וכן מבצעת סקרים בלתי תלויים לגבי רמות שביעות הרצון של הלקוחות.

6.11.11 האם צויין שהחברה זכתה בפרס כלשהו בגין הדוח החברתי ?

באתר האינטרנט של החברה ובפרסומיה לא מצויינת זכיה בפרסים בגין הדוח. עם זאת, החברה זכתה בפרסים שונים, כגון בנושא בטיחות ובריאות (חרב הכבוד של מועצת הבטיחות הבריטית), דירוג חמשת הכוכבים על מערכות הבטיחות והבריאות של AEGON בריטניה, וקבלת דירוג מקסימלי של חמישה כוכבים עבור כל הנושאים), והסמכת "Raising Standards" בה זכתה AEGON בריטניה לאחר בדיקת ועדה מסמיכה עצמאית של תנאי המוצרים והמסמכים מבחינת הוגנות, שקיפות ו"שפה פשוטה", וכן סקרים בלתי תלויים לגבי רמות שביעות הרצון של הלקוחות. החברה מציינת בדוח כי AEGON בריטניה היתה אחת משלוש החברות הראשונות שקיבלו הסמכה זו, ובתחילת השנה היתה גם הראשונה שהסמכתה חודשה לשנה שלישית.

6.11.12 במשך כמה שנים מספקת החברה דיווח חברתי ?

זהו הדוח החברתי הראשון של החברה.

