



bpost

jaarverslag 2012

ons engagement,



**efficiëntie en
kwaliteit**



**innovatie in onze
diensten**



**groei
en uitmuntendheid**



**gepersonaliseerde
oplossingen**



**maatschappelijke
verantwoordelijkheid**

inhoud

bpost in het kort	flap
Boodschap aan onze stakeholders	2
Belangrijkste gebeurtenissen voor het jaar 2012	6
Financiële analyse	8
De postale context	18
Objectieven	20
+ groei en uitmuntendheid	
Mail & Retail Solutions	26
+ gepersonaliseerde oplossingen	
Parcels & International	34
+ innovatie in onze diensten	
Mail Service Operations	40
+ efficiëntie en kwaliteit	
De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost	44
- De maatschappij	50
- Onze medewerkers	52
- Leefmilieu	57
- Papier, een efficiënte en duurzame communicatiedrager	62
Corporate Governance	63
Geconsolideerde jaarrekening 2012	73
Verslag van het College van Commissarissen -Bedrijfsrevisoren	135
GRI tabel	137
Woordenlijst	141
Contacten	144

index

Aandeelhouders : 132	Klantentevredenheid : 25, 43
Balans : 15, 76	Kwaliteit : 42
Beheerscontract : 132	Maatschappelijke verantwoordelijkheid : 44-62
Corporate governance : 63	Medewerkers : 52-56
Directiecomité : 66	Milieu : 57-62
Dochterondernemingen : 133-135	Raad van Bestuur : 63
EAT : I, 10	Risicobeheer : 92-98
EBIT : I, 10	Universele dienst : 18, 50
EBITDA : I, 10	Verkoopnetwerk : 31-32
Energieverbruik : 58-60	Winst- en verliesrekening : 8-15
Kerncijfers : I	

bpost in het kort

financiële kerncijfers 2012

Op 31 december
in miljoen EUR

2012

2011

2010

Evolutie
2012 - 2011

Kerncijfers van de resultatenrekening en balans

Bedrijfsopbrengsten	2.415,7	2.364,6	2.317,8	2,2%
Personeelskosten	(1.238,5)	(1.288,1)	(1.314,5)	-3,8%
Overige bedrijfskosten	(854,2)	(1.007,2)	(680,9)	-15,2%
Bedrijfsresultaat (EBIT)	323,0	69,2	322,4	
Genormaliseerde winst uit operationele activiteiten	404,0	358,6	319,2	
Winst toerekenbaar aan de aandeelhouders	174,2	(57,4)	209,6	

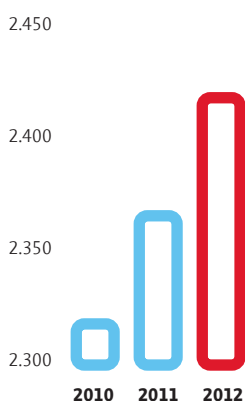
Eigen vermogen

	737,7	777,3	1.114,3	-5,1%
--	-------	-------	---------	-------

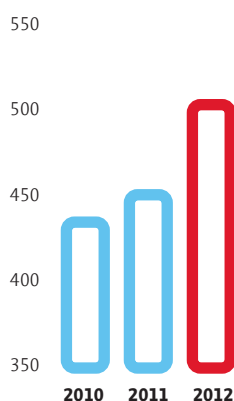
Overige kerncijfers

Bruto operationele kasstroom (EBITDA)	421,0	160,6	437,4	162,1%
Genormaliseerde EBITDA	502,0	450,0	434,2	11,6%
Genormaliseerde operationele vrije kasstroom	284,0	226,2	224,7	25,6%
Gewone winst per aandeel (na aandelensplit), in EUR	0,87	(0,29)	1,05	-
Verwaterde winst per aandeel (na aandelensplit), in EUR	0,87	(0,29)	1,05	-
Genormaliseerde gewone winst per aandeel (na aandelensplit), in EUR	1,14	1,14	1,04	-
Genormaliseerde verwaterde winst per aandeel (na aandelensplit), in EUR	1,14	1,14	1,04	-
Aantal werknemers (op jaareinde)	29.922	32.110	33.618	-6,8%
Aantal voltijdse equivalenten (gemiddeld)	26.625	27.973	29.324	-4,8%

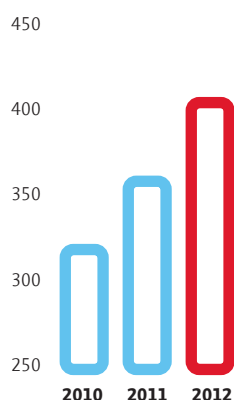
Bedrijfsopbrengsten (miljoen EUR)



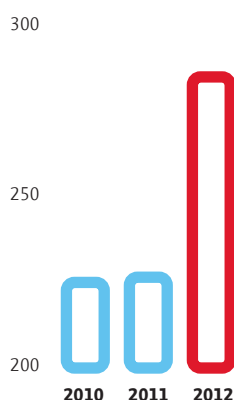
Genormaliseerde EBITDA (miljoen EUR)



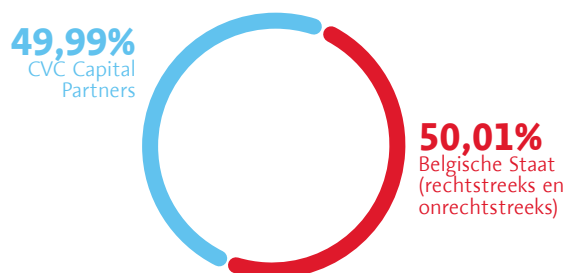
Genormaliseerde EBIT (miljoen EUR)



Genormaliseerde operationele vrije kasstroom (miljoen EUR)



voornaamste aandeelhouders



kerncijfers



voornaamste commerciële en operationele entiteiten

Mail & Retail Solutions (MRS)

Commerciële entiteit die instaat voor de levering van diensten in België aan residentiële en zakelijke klanten, met inbegrip van transactional mail, advertising mail, press, value-added services en financiële producten, en die ook instaat voor het verkooppuntennetwerk en de producten die er verkocht worden.

Omzet: 2.052,0 miljoen EUR;

Werknemers: 4.076 VTE (op jaareinde)

Parcels & International (P&I)

Commerciële entiteit die zorgt voor de verkoop en marketing van de pakketten op de Belgische markt en voor de internationale activiteiten.

Omzet: 342,6 miljoen EUR;

Werknemers: 363 VTE (op jaareinde)

International Operations & Parcels Services (IOPS)

Operationele entiteit die instaat voor de ophaling, sortering, transport en uitreiking van internationale brieven en pakketten via het European Mail Center bij de luchthaven van Brussel.

Werknemers: 182 VTE (op jaareinde)

Mail Service Operations (MSO)

Operationele entiteit die instaat voor de ophaling, sortering, transport en uitreiking van brieven, kranten en tijdschriften, huis-aan-huiszendingen en pakketten.

94% van brieven en pakjes op tijd;

Werknemers: 19.081 VTE (op jaareinde)

meer dan alleen maar brieven...

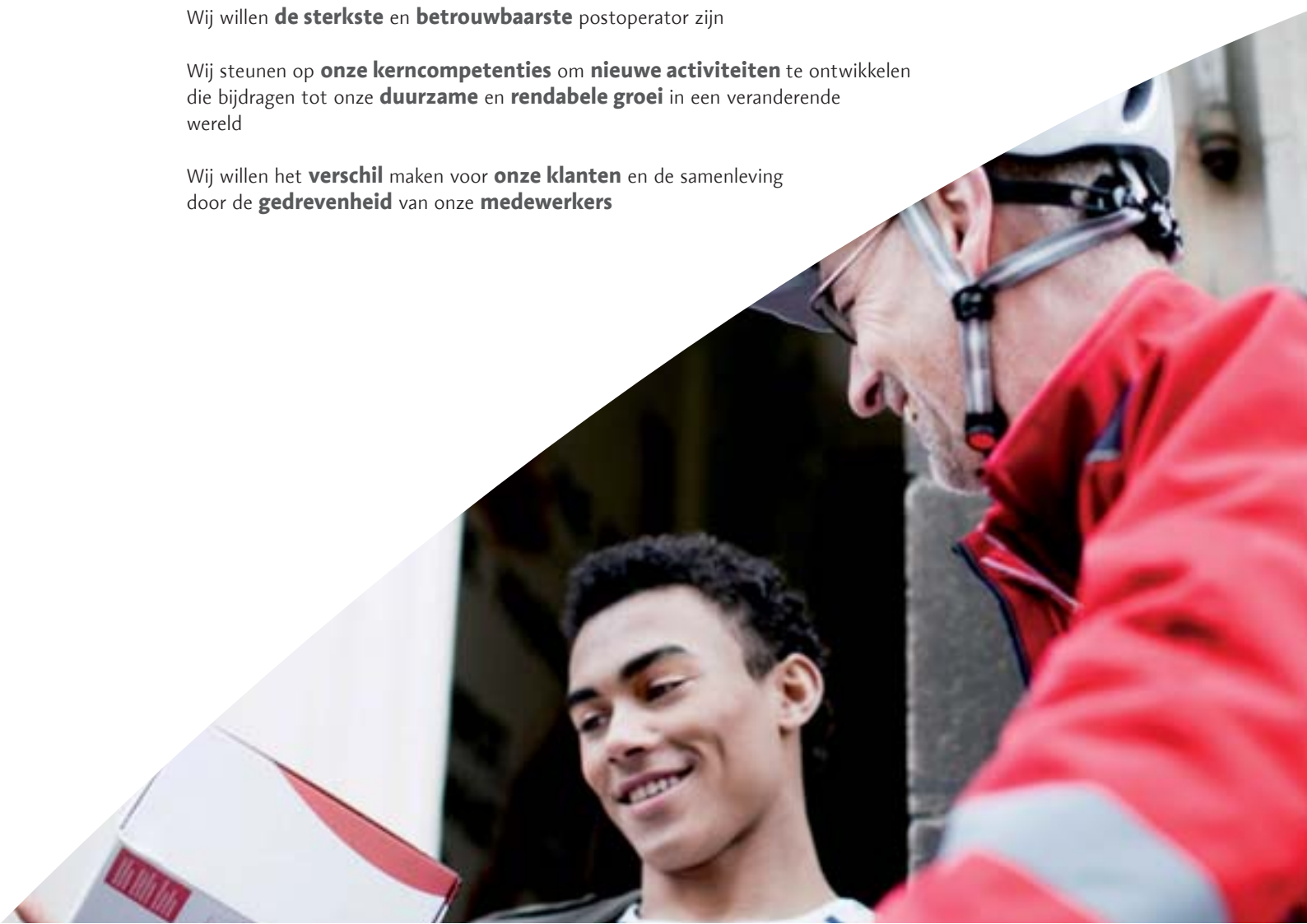
- bpost is de leidende postoperator in België en is de universele dienstverlener
- bpost biedt diensten aan voor geadresseerde en niet-geadresseerde briefwisseling en heeft efficiënte en kwaliteitsvolle oplossingen klaar voor commerciële en administratieve communicatie
- bpost is goed geplaatst op de Belgische markt voor de levering van pakketten dankzij de talrijke leveringsalternatieven en het uitstekende internationale netwerk
- bpost biedt een grote waaier aan post-, financiële en verzekeringsdiensten via zijn fijnmazig verkooppuntennet
- bpost werkt meerwaardeoplossingen uit waarbij elektronische communicatie, communicatie via brieven, levering van pakketten en betaaldiensten hand in hand gaan

missie

Wij willen **de sterkste** en **betrouwbaarste** postoperator zijn

Wij steunen op **onze kerncompetenties** om **nieuwe activiteiten** te ontwikkelen die bijdragen tot onze **duurzame** en **rendabele groei** in een veranderende wereld

Wij willen het **verschil** maken voor **onze klanten** en de samenleving door de **gedrevenheid** van onze **medewerkers**



ons engagement?

Klanten **+** meer dan

tevreden

Johnny Thijs

CEO bpost



Martine Durez

Voorzitster van de Raad van Bestuur



bpost heeft een moeilijk 2012 achter de rug, met uiteindelijk toch goede financiële en operationele resultaten. Dit, ondanks de economische terugval die de postsector nadelig beïnvloed heeft.

boodschap aan onze stakeholders

We moesten in 2012 de gevolgen opvangen van enkele moeilijke beslissingen. In januari 2012, besloot de Europese Commissie dat de onderneming 416,5 miljoen EUR ongeoorloofde staatssteun had ontvangen. De Commissie gaf opdracht aan de Belgische Staat om dit bedrag terug te vorderen. De onderneming heeft aan de Belgische Staat het door de Staat bevestigde bedrag van 300,8 miljoen EUR (incl. interesten en na aftrek van belastingen) terugbetaald. In 2011 had de onderneming een provisie van 299,0 miljoen EUR aangelegd. De Belgische Raad van Mededinging besliste dat bpost misbruik maakte van een machtspositie, wat leidde tot een boete van 37,4 miljoen EUR. bpost tekende beroep aan tegen deze beslissing en voelt zich gesterkt door het feit dat gelijkaardige modellen gebruikt worden door andere Europese operatoren. Ook de daling van onze volumes op de Belgische markt (-3,5%) moet ons bijzonder waakzaam houden want de vermindering is scherper dan in voorbije jaren.

Positief waren de strikte kostenbeheersing, de verhoging van de klantentevredenheid en de lancering van nieuwe strategische groei-initiatieven, zoals de testen met het project "bpost op afspraak" en de betaalkaart bpaid.

De bpostmedewerkers verdienen dan ook de grootste dank. Hun veranderingsbereidheid gedurende de voorbije tien jaar en hun inzet om de klanten goed te bedienen leiden verder tot goede resultaten.

Goede resultaten

Martine Durez, Voorzitster van de Raad van Bestuur: De financiële resultaten 2012 zijn inderdaad goed, ondanks de daling van de postmarkt. De omzet steeg, ondanks het volumeverlies, met 2,2% tot 2.416 miljoen EUR. Het nettoresultaat bedroeg 174,2 miljoen EUR tegenover een verlies van 57,4 miljoen EUR vorig jaar. De genormaliseerde EBIT en EBITDA bedroegen resp. 404,0 miljoen EUR en

502,0 miljoen EUR, een stijging met 12,7% en 11,6%. De gerapporteerde EBIT en EBITDA bedroegen resp. 323 miljoen EUR en 421 miljoen EUR. Voor de terugbetaling van 123 miljoen EUR (interesten inbegrepen) aan de Belgische Staat, als gevolg van de beslissing van de Europese Commissie van 2 mei 2013 i.v.m. het Vijfde Beheerscontract en de periode 2011-2012, werd een provisie aangelegd in onze jaarrekening van 2012.

Johnny Thijs, CEO: De stijging van de omzet is een gevolg van de stijging van onze internationale business, maar deels ook van de prijsstijging van begin 2012. In België worden we geconfronteerd met een sterkere volumedaling, een gevolg van de economische terugval en de toenemende concurrentie van de elektronische communicatie: - 3,5% in 2012 t.o.v. de 0,5% tot 2% vermindering in de laatste twee jaar. De daling blijft relatief beperkt in vergelijking met vele andere landen in Europa, maar de versnelling van het ritme wijst erop dat we ook in België moeten rekening houden met mogelijk volumeverlies. Door snel en flexibel onze kosten te verminderen, hebben we volumedalingen kunnen opvangen en onze omzet op peil houden. Ook in 2012 zijn we daar in geslaagd, inzonderheid door een consequente FTE-reductie.

Martine Durez: Met de resultaten van 2012 bevestigen we onze positie in de kopgroep van Europese postoperatoren.

Onze financiële gezondheid wordt ondersteund door de sterke operationele ratio's en daardoor kon in december via een kapitaalvermindering, 220 miljoen EUR uitgekeerd worden aan de aandeelhouders.

Johnny Thijs: Heel wat markante gebeurtenissen ritmeerden het leven van ons bedrijf in 2012 en begin 2013.

In januari 2012, maakte de Europese Commissie haar beslissing bekend over de staatssteun in de periode 1992-2010. Op 2 mei 2013 keurde ze voor de periode

2013-2015 het Vijfde Beheerscontract goed, in lijn met de EU-kaderregeling betreffende diensten van algemeen economisch belang. Hoewel de onderneming 123 miljoen EUR aan de Belgische Staat zal terugbetalen, is er nu duidelijkheid met betrekking tot het kader dat zal gelden voor de publieke diensten en hun vergoeding gedurende de komende drie jaar.

Martine Durez: Een absolute prioriteit in 2012 was het opvoeren van de klantentevredenheid en klantentrouw. Alle medewerkers werden uitdrukkelijk opgeroepen om hiervan werk te maken en de klantenloyaliteitsindex naar 70 te brengen. Het resultaat was aanmoedigend: eind 2012 bedroeg de index 73,5. We kunnen en moeten nog beter, en daarom blijft het "Customer First" programma vooraan op onze agenda staan.

Johnny Thijs: Een andere prioriteit was het ontwikkelen van groeiopportuniteiten. Zo lanceerden we begin 2012 met succes "bpaid", een prepaid betaalkaart die in alle postkantoren aangeboden wordt. Ze combineert de voordelen van cash geld met de eenvoud van een betaalkaart.

Ook startten we in 2012 de testen met het project "bpost op afspraak". In vier gemeenten kunnen klanten beroep doen op bpost voor de gebundelde levering aan huis van hun boodschappen en bestellingen. Verdere testen zullen volgen in 2013. Het kan op termijn een belangrijk groeiproject worden voor bpost.

Onze uitstekende en gedetailleerde kennis van het terrein, -we komen elke dag langs elk huis in het land-, en onze vertrouwenspositie bij de klanten, zijn onze unieke troeven. We kennen de weg naar onze klanten en ze zijn, letterlijk, bereid om hun deur te openen voor onze medewerkers op het terrein. We rekenen erop dat we dit in de komende jaren ten volle zullen

kunnen benutten voor nieuwe diensten.

We mikken op groei in connectie met onze kerncompetenties. In dit kader beslisten we in 2012 om de activiteiten van Certipost op het vlak van elektronische documentuitwisseling te verkopen. Anderzijds nam bpost begin 2013, een meerderheidsbelang in de Amerikaanse pakketvervoerder Landmark Global. Na de verwerving van een meerderheidsparticipatie in MSI, in 2010, is het een nieuwe stap voor bpost om nog beter in te spelen op de snel groeiende Amerikaanse e-commerce markt.

Martine Durez: Ook inzake sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheid boekte bpost vooruitgang in 2012. De CO₂-emissies verminderden met 32% in de periode 2007-2012 en het energieverbruik daalde met 15% in de periode 2005-2012. Ook hernieuwde bpost zijn partnership met WWF-België om de duurzaamheid van zijn activiteiten verder te verstevigen. We willen dat elke klant, - of het nu gaat om een verzender van tienduizenden mailings of een residentiële klant die een pakje verstuurt -, overtuigd is dat zijn zending gebeurt met een zo beperkt mogelijke impact op het milieu.

Op sociaal vlak stond 2012 onder meer in het teken van de bezorgdheden van de medewerkers over de groeiende werklast en de fysieke doenbaarheid van de taken van de postbode in de toekomstige mailorganisatie. Een grote enquête werd georganiseerd bij alle medewerkers, en daaruit blijkt dat zij van hun werk houden, maar dat er ook een toenemend gevoel van stress is. We lanceren daarom het "bpeople"-actieplan om ervoor te zorgen dat het arbeidsritme ook in de toekomst aangepast blijft aan de mogelijkheden van onze medewerkers.

We engageren ons voor meer
kwaliteit, groei, maatschappelijke
verantwoordelijkheid en inzet voor
onze klanten en medewerkers



Onze doelstellingen in 2013

Johnny Thijs: In 2013 wachten ons grote uitdagingen. Er is natuurlijk de economische crisis waarvan het einde niet onmiddellijk in zicht is. Dat zal een impact hebben op onze volumes, die onder druk zullen blijven staan. Om de volumes zoveel mogelijk op peil te houden, zullen we alle zeilen bijzetten om in de postsegmenten waar groei mogelijk is, nieuwe opportuniteiten aan te boren. Dat zal inzonderheid het geval zijn in Direct Mail en in Pakjes (in België en internationaal).

Anderzijds zullen we de lijn verder zetten inzake strikte kostenbeheersing, maar kostenbeheersing staat investeringen niet in de weg, inzonderheid met het oog op de verdere uitvoering van het "Vision 2020"-plan voor de reorganisatie van onze mail-en pakjesactiviteiten, de verdere installatie van sequencing-apparatuur, en de verdere realisatie van het nieuwe sorteercentrum Brussel X.

Martine Durez: We willen en kunnen steeds beter doen. We engageren ons voor meer kwaliteit, groei, maatschappelijke verantwoordelijkheid en inzet voor onze klanten en medewerkers. Iedere dag bezorgt bpost honderdduizenden brieven en pakjes en bedient

het duizenden klanten in zijn verkooppunten of aan de telefoon. Onze medewerkers doen er alles aan om elk van deze handelingen en transacties feilloos te laten verlopen. Toch lopen er soms nog zaken mis en zijn klanten ontevreden. We blijven werk maken van verbetering en nemen elke vraag of klacht ernstig, om fouten recht te zetten en ze in de toekomst te vermijden.

Ook het welzijn van onze medewerkers staat in het middelpunt van onze zorg. Sommigen hebben het moeilijk om het ritme van de veranderingen te volgen. Die veranderingen blijven levensnoodzakelijk, maar we zullen onze inspanningen opvoeren om hierbij alle medewerkers optimaal te begeleiden en te ondersteunen.

Dat zijn alle onontbeerlijke elementen voor onze verdere ontwikkeling als een gezond bedrijf.

Bovendien gaan we blijven werken aan onze operationele uitmuntendheid. We willen best-in-class zijn op alle vlakken. Zo zullen we ten volle beantwoorden aan de hogere verwachtingen van al onze stakeholders: aandeelhouders, klanten, medewerkers en gemeenschap.

belangrijkste gebeurtenissen in het jaar 2012

JANUARI – Beslissing van de Europese Commissie

Op 25 januari 2012 deelde de Europese Commissie aan de Belgische Staat haar beslissing mee in verband met het onderzoek, dat zij was gestart in juli 2009, naar de vermeende staats hulp voor de periode 1992-2010. De Europese Commissie was van oordeel dat de onderneming overgecompenseerd werd. Dat resulteerde in een kasuitstroom van 300,8 miljoen EUR, een rentelast van ongeveer 2 miljoen EUR inbegrepen. In haar boekhouding van 2011 nam de onderneming voorzieningen op om het grootste deel van de financiële impact te dekken.

FEBRUARI – bpost lanceert bpaid, een prepaid betaalkaart

Op 13 februari 2012 lanceerde bpost bpaid, een algemeen geaccepteerde prepaid betaalkaart. bpaid is een veilig betaalmiddel dat de voordelen van contant geld combineert met het gemak van een betaalkaart. Dankzij het MasterCard-netwerk kan deze kaart overal ter wereld worden gebruikt. Ze kan ook worden gebruikt voor

MAART – bpost start met de eerste tests van zijn nieuwe thuisleveringsdienst “bpost op afspraak”

Op 1 maart startte bpost met tests met betrekking tot het aan huis bezorgen van boodschappen en andere bestellingen: “bpost op afspraak”. De bestellingen (boodschappen, pakketten) worden op een afgesproken dag en tijdstip bij de klanten bezorgd. Het is ook mogelijk om goederen (wasgoed, te herstellen goederen of leeggoed) te laten ophalen.

MAART – Nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst voor 2012-2013

Op 22 maart 2012 ondertekenden de onderneming en de vertegenwoordigers van de werknemers een nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst voor de jaren 2012 en 2013. De overeenkomst omvat o.m. bepalingen betreffende een bonus die gelinkt is aan het bereiken in 2012 en 2013 van financiële doelstellingen en doelstellingen m.b.t. klantentrouw en absentieïsme, een verhoging van de eindejaarstoelage en een verbetering van het loonpakket van de uitreikers.

Ingevolge deze cao werden er in juli en december 2012 raamovereenkomsten afgesloten m.b.t. mogelijkheden op het vlak van vervroegde pensionering, deeltijdse loopbaanonderbreking en de verlenging van aan doelstellingen gebonden niet-recurrente bonus, uit te betalen in 2014.

OKTOBER – Verkoop van een deel van de activiteiten van Certipost aan Basware

Op 5 oktober verkocht bpost de activiteiten van Certipost m.b.t. de uitwisseling van elektronische documenten aan de Finse groep Basware (marktleider inzake digitale facturering). De activiteiten van Certipost die verband houden met de beveiliging van documenten, de digitale certificaten en de elektronische identiteitskaarten, blijven bij bpost.

De overdracht van de verkochte activiteiten is van kracht sinds 2 januari 2013.

DECEMBER – Vermindering van het eigen vermogen

Op de buitengewone aandeelhoudersvergadering van 27 september 2012 beslisten de aandeelhouders:

- om het kapitaal te verminderen met 55 miljoen EUR door het opnemen van de verliezen die werden overgedragen uit 2011;
- om 220 miljoen EUR terug te geven aan de aandeelhouders in de vorm van een kapitaalsvermindering;
- om de wettelijke reserve te verminderen met 28 miljoen EUR, en ze aan de aandeelhouders uit te betalen in de vorm van een buitengewoon dividend.

De vermindering van het eigen vermogen werd van kracht na de buitengewone aandeelhoudersvergadering van december 2012.

De aandeelhouders beslisten om een interimdividend van 170 miljoen EUR te betalen op basis van de resultaten van de eerste tien maanden van het jaar.

DECEMBER – Organisatiestructuur aangepast

In december 2012 herstructureerde bpost zijn organisatie voor de commerciële producten en

oplossingen. De departementen bpost Business en Residential market and mass channels fuseerden. Het nieuwe departement, Mail & Retail Solutions, is verantwoordelijk voor de marketing en de verkoop van alle postproducten en financiële producten in België, voor particulieren en voor bedrijfsklanten.

Het departement Parcels & International werd volledig verantwoordelijk voor de verkoop en marketing van pakketten op de binnenlandse markt. Het blijft instaan voor alle internationale activiteiten.

DECEMBER – Boete van de Belgische Raad voor de Mededinging i.v.m. het kortingsysteem voor “consolidators”

In december 2012 legde de Belgische Raad voor de Mededinging bpost een boete op van 37,4 miljoen EUR wegens misbruik van machtspositie.

Deze beslissing heeft betrekking op een kortingsysteem dat op het ogenblik van de beslissing al was gewijzigd ingevolge een eerdere beslissing van de Belgische postregulator (BIPT) in juli 2011. bpost ging in beroep tegen de beslissing van de Raad, omdat vergelijkbare kortingsystemen nog altijd worden gebruikt in andere EU-landen en niet worden aangevochten.

DECEMBER – bpost verwierf een meerderheidsbelang in Landmark Global en Landmark Trade Services

Landmark Global is een Amerikaans bedrijf dat gespecialiseerd is in grensoverschrijdend transport van pakketten tussen de Verenigde Staten en Canada, en naar andere bestemmingen. Dankzij deze overname verwerft bpost een ruimere klantenportfolio voor zijn pakkettenactiviteit vanuit en naar Noord-Amerika.

financiële analyse

1. Resultatenrekening

In 2012 liet bpost een netto winst van 174,2 miljoen EUR optekenen (2011: netto verlies van 57,4 miljoen EUR). De stijging ten opzichte van vorig jaar is voornamelijk toe te schrijven aan eenmalige elementen (voorzieningen), met als voornaamste diegene die betrekking heeft op de beslissing van de Europese Commissie voor de verstrekking van diensten van algemeen economisch belang. De impact van deze voorzieningen voor 2011 en 2012 bedraagt respectievelijk 290,8 miljoen EUR (exclusief belastingen 299,0 miljoen EUR) en 82,5 miljoen EUR (exclusief belastingen 124,9 miljoen EUR). Als we de impact van de eenmalige elementen buiten beschouwing laten, dan bedraagt de winst van het jaar 227,7 miljoen EUR (2011: 227,1 miljoen EUR).

De onderneming boekte een winst uit operationele activiteiten (EBIT) van 323,0 miljoen EUR, tegenover 69,2 miljoen EUR vorig jaar. Als we de eenmalige elementen buiten beschouwing laten, waarvan de belangrijkste betrekking heeft op de provisies voor de beslissing van de Europese Commissie, steeg de EBIT met 12,7%.

De bedrijfsinkomsten bedroegen 2.415,7 miljoen EUR (2011: 2.364,6 miljoen EUR). Dit is een stijging van 2,2% (2,0% als we de impact van de gewijzigde samenstelling van de groep niet in aanmerking nemen), die werd behaald ondanks een verdere terugval van het volume van domestic mail (3,5%). Deze negatieve volumetrend werd meer dan gecompenseerd door prijsstijgingen van domestic mail, de groei van de pakketten, de verdere ontwikkeling van de internationale activiteiten en de stijging van de inkomsten uit bank en financiële producten.

De totale bedrijfskosten daalden met 202,5 miljoen EUR. Wanneer we de eenmalige elementen echter buiten beschouwing laten, dan stegen de bedrijfskosten met 2,9 miljoen EUR of 0,1%.

De loonkosten daalden met 49,6 miljoen EUR. Als we de invloed van de gewijzigde samenstelling van de groep en de eenmalige kosten buiten beschouwing laten, vertoonden de loonkosten een daling van 38,7 miljoen EUR of 3,0%. De impact van de vermindering van 1.348 VTE's bedraagt 61,1 miljoen EUR en is het gevolg van de initiatieven voor productiviteitsverbetering. Daarnaast is er een positieve impact ingevolge de personeelsmix (3,4 miljoen EUR) en de gunstige evolutie van de schulden met betrekking tot de personeelsbeloningen. Deze worden gedeeltelijk gecompenseerd door de aan de index der consumptieprijzen gelinkte loonsverhogingen (30,8 miljoen EUR) en anciënniteits- en meritverhogingen.

Diensten en diverse goederen stegen met 32,4 miljoen EUR. Als we de impact van de wijzigingen in de samenstelling van de groep buiten beschouwing laten, stegen de kosten met 29,7 miljoen EUR of 5,2%. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan:

- (i) een verhoging van de transportkosten (13,7 miljoen EUR, waarvan 2,2 miljoen EUR wegens wijzigingen in de samenstelling van de groep), die rechtstreeks verband houdt met de toename van de volumes van internationale post en pakketten;
- (ii) een stijging (9,7 miljoen EUR) voor het onderhoud en herstellingen van machines in de sorteercentra en ICT-gerelateerde software. Deze stijging is het gevolg van de verdere automatisering dewelke de productiviteit toelaat verder te stijgen;
- (iii) hogere uitgaven voor reclame en advertenties (7,8 miljoen EUR); en
- (iv) hogere verzekeringskosten (3,6 miljoen EUR), hoofdzakelijk gelinkt aan het wagenpark.

Andere bedrijfskosten daalden met 194,6 miljoen EUR. In 2011 heeft bpost een voorziening opgezet voor een bedrag van 299,0 miljoen EUR voor de terugbetaling van de vergoeding voor de verstrekking van de diensten van algemeen economisch belang, terwijl slechts 124,9 miljoen EUR voorzien is in 2012. De overige verbetering is te verklaren door de terugname van andere provisies.

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Omzet	2.396,0	2.342,3	2.279,0	2,3%
Overige bedrijfsopbrengsten	19,8	22,3	38,7	-11,3%
Totaal bedrijfsopbrengsten	2.415,7	2.364,6	2.317,8	2,2%
Materiaalkost	(34,6)	(32,0)	(27,3)	8,0%
Diensten en diverse goederen	(602,8)	(570,4)	(545,1)	5,7%
Personeelskosten	(1.238,5)	(1.288,1)	(1.314,5)	-3,8%
Overige bedrijfskosten	(118,9)	(313,5)	6,6	-62,1%
Totaal bedrijfskosten – afschrijvingen en waardeverminderingen uitgesloten	(1.994,8)	(2.204,0)	(1.880,4)	-9,5%
EBITDA	421,0	160,6	437,4	162,1%
Afschrijvingen en waardeverminderingen	(98,0)	(91,3)	(115,0)	7,3%
Bedrijfsresultaat (EBIT)	323,0	69,2	322,4	366,7%
Financiële opbrengsten	6,8	14,4	11,1	-52,8%
Financiële kosten	(60,6)	(19,7)	(31,7)	207,8%
Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen	3,5	2,2	13,3	61,1%
Resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering	272,7	66,0	315,0	313,1%
Belastingen	(98,5)	(123,4)	(105,4)	-20,2%
Nettoresultaat van de periode	174,2	(57,4)	209,6	

bpost analyseert ook de resultaten van haar activiteiten op een genormaliseerde basis of voor eenmalige elementen. Eenmalige elementen vertegenwoordigen belangrijke elementen binnen de opbrengsten of kosten die ten gevolge van hun uitzonderlijk karakter niet zijn opgenomen in de interne rapportering en de resultaatsanalyses. bpost streeft naar een consistente benadering bij de bepaling of een opbrengst of kostelement terugkerend of eenmalig is en of het voldoende significant is om uit de gerapporteerde cijfers te worden uitgesloten ten einde genormaliseerde cijfers te bekomen. Een eenmalig element is verondersteld significant te zijn als het 20 miljoen EUR of meer bedraagt. Alle winsten en verliezen ten gevolge van de buitengebruikstelling van activiteiten

worden genormaliseerd ongeacht het bedrag zij vertegenwoordigen. Terugnages van provisies waarvan de aanlegging eerder werd genormaliseerd worden ook genormaliseerd ongeacht hun bedrag. Alle andere normalisaties moeten zowel voldoen aan het eenmalige karakter en 20 miljoen EUR of meer bedragen.

Zowel 2011 als 2012 werden beïnvloed door een aantal eenmalige elementen, die een weerslag hadden op de EBITDA, de EBIT, de winst van het jaar en de operationele vrije kasstroom. Bij de genormaliseerde EBITDA, de genormaliseerde EBIT, de genormaliseerde winst van het jaar en de genormaliseerde operationele vrije kasstroom werd geen rekening gehouden met de impact van deze eenmalige elementen.

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Gepubliceerde EBITDA	421,0	160,6	437,4	
Voorzieningen ivm EC beslissing	124,9	299,0	-	
Collectieve Arbeidsovereenkomst	-	-	27,3	
Voorziening voor lopende geschillen	(22,7)	(9,6)	(9,3)	
Wijzigingen in de plannen met betrekking tot employee benefits	(21,1)	-	(21,2)	
Genormaliseerde EBITDA	502,0	450,0	434,2	11,6%

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Bedrijfsresultaat (EBIT)	323,0	69,2	322,4	
Voorzieningen ivm EC beslissing	124,9	299,0	-	
Collectieve Arbeidsovereenkomst	-	-	27,3	
Voorziening voor lopende geschillen	(22,7)	(9,6)	(9,3)	
Wijzigingen in de plannen met betrekking tot employee benefits	(21,1)	-	(21,2)	
Genormaliseerd bedrijfsresultaat (EBIT)	404,0	358,6	319,2	12,7%

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Winst van het boekjaar (EAT)	174,2	(57,4)	209,6	
Voorzieningen ivm EC beslissing	82,5	290,8	-	
Collectieve Arbeidsovereenkomst	-	-	18,0	
Voorziening voor lopende geschillen	(15,0)	(6,3)	(6,1)	
Wijzigingen in de plannen met betrekking tot employee benefits	(14,0)	-	(14,0)	
Genormaliseerde winst van het boekjaar (EAT)	227,7	227,1	207,5	0,3%

Uitgesplitst per lijn van de resultatenrekening (op EBIT-niveau) kunnen de eenmalige posten als volgt worden samengevat:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Bedrijfsopbrengsten				
Eénmalige opbrengsten	0,0	0,0	0,0	0,0
Personeelskosten	(21,1)	(9,6)	(3,2)	(11,5)
Overige bedrijfskosten	102,2	299,0	0,0	(196,8)
Afschrijvingen en waardeverminderingen	0,0	0,0	0,0	0,0
Eénmalige kosten	81,0	289,4	(3,2)	(208,4)
Eénmalige elementen	81,0	289,4	(3,2)	(208,4)

Op 25 januari 2012 deelde de Europese Commissie aan de Belgische Staat haar beslissing mee met betrekking tot het onderzoek naar vermeende staatssteun voor de periode 1992-2010. In haar besluit vermeldt de Europese Commissie dat de onderneming ondergecompenseerd geweest is voor de periode 1992-2005 en overgecompenseerd geweest is voor de periode 2006-2010.

De Europese Commissie besliste dat het bedrag van de overcompensatie niet kan verminderd worden met het bedrag van de ondercompensatie, aangezien de bedragen betrekking hebben op verschillende Beheerscontracten tussen de onderneming en de Belgische Staat. Bij het bepalen van het bedrag van de over- en ondercompensatie heeft de Europese Commissie de bedragen ontvangen van de Belgische Staat ter vergoeding van de diensten van algemeen economisch belang, die door de Belgische Staat aan

de onderneming werden toevertrouwd, vergeleken met de kosten om deze diensten uit te voeren. De Europese Commissie heeft aan de ontvangen bedragen van de Belgische Staat een bedrag toegevoegd dat overeenstemt met de winsten, hoger dan een bepaald niveau dat de Europese Commissie als redelijk beschouwde, die de onderneming gerealiseerd heeft op de voorbehouden (i.e. monopolie) gebieden van de universele dienstverlening. De onderneming legde in haar rekeningen voor 2011 voorzieningen aan die alle financiële gevolgen van deze beslissing door de Europese Commissie afdekken, met uitzondering van de interesten vanaf 1 januari 2012 tot op de datum van de terugbetaling aan de Belgische Staat. De impact van de voorzieningen op de EBIT van 2011 bedraagt 299,0 miljoen EUR. De impact op de winst van het jaar bedroeg 290,8 miljoen EUR.

In maart en mei 2012 betaalde de onderneming de door de Europese Commissie verworpen steun volledig terug evenals de interesten. Op 17 september 2012 besliste de Raad Van Bestuur om beroep aan te tekenen tegen de beslissing van de Commissie, dergelijk beroep schort de beslissing niet op.

In afwachting van de goedkeuring van het 5^{de} Beheerscontract door de Europese Commissie, is het 4^{de} Beheerscontract verlengd tot 2011 en 2012. Derhalve is de methode om het bedrag van de compensatie met betrekking tot de DAEB te berekenen niet veranderd. Alhoewel er beroep werd aangetekend tegen de beslissing van de Commissie, is het meer dan waarschijnlijk dat de Commissie dezelfde logica zal hanteren bij de raming van het bedrag van over- of ondercompensatie voor 2011 en 2012. Indien dit het geval is, dan wordt het bedrag dat voor 2011 en 2012 zal moeten worden terugbetaald – op basis van het begrip van bpost omtrent de berekeningsmethode van de Commissie - geraamd op 124,9 miljoen EUR.

Provisies voor hangende geschillen, geboekt in voorgaande jaren, werden herberekend in 2012. Een provisie ten belope van 22,7 miljoen EUR werd teruggenomen in 2012. Deze werd geboekt ter afdekking van een risico voor een geschil gerelateerd aan buitenbalans transacties daterend van voor 2010. Aangezien deze zaak definitief werd opgelost in de loop van 2012 werd de provisie teruggenomen. Terugnages ten belope van 9,6 miljoen EUR en 9,3 miljoen EUR werden respectievelijk in 2011 en 2010 geboekt gezien een aantal risico's aangaande personeel definitief werden opgelost. Daar de kosten met betrekking tot de oorspronkelijke voorziening als eenmalig werden beschouwd, wordt de terugboeking van de voorziening eveneens als eenmalig beschouwd.

In maart 2012 ondertekenden de onderneming en de vertegenwoordigers van de vakbonden de CAO voor de periode 2012-2013. Deze bevatte de goedkeuring van de maatregel waarbij het aantal ziektequotadagen voor statutairen werd teruggebracht van 300 tot 63, in ruil voor een uitbetaling van de dagen die het nieuwe quotum overschrijden.

De impact van deze overeenkomst is een vermindering van het desbetreffende plan en leidde tot de boeking van een actuariële winst (weergegeven als negatieve personeelsuitgaven) van 21,1 miljoen EUR (2011: 0 miljoen EUR). Deze winst wordt beschouwd als een eenmalig element en wordt derhalve niet weerhouden voor de genormaliseerde resultaten.

In december 2010 kondigde de onderneming haar intentie aan om een plan te introduceren waarbij werknemers die de leeftijd van 58 jaar zullen bereiken op 31 december 2012, die in bepaalde departementen werken, wiens functies overbodig worden en die niet vervangen worden, de mogelijkheid hebben om vervroegd pensioen aan te vragen. In januari 2011 hebben de werknemersafgevaardigden en de onderneming het voorgestelde plan goedgekeurd. De kost van het plan werd geschat op 27,3 miljoen EUR en werd als een eenmalige kost voor dat bedrag in de resultatenrekening van 2010 opgenomen gezien de significante impact op de jaarrekening van de onderneming. Tijdens de referentieperiode van 2010 – 2012 was dit bij uitstek het grootste transformatieplan en werden verschillende departementen gelijktijdig getroffen. Voor wat betreft de daaropvolgende vervroegde pensioen plannen was de impact en de omvang aanzienlijk minder en waren zij vooral deel van de natuurlijke afvloeiingen binnen de “gewone bedrijfsactiviteiten”. Het is evenwel duidelijk dat de onderneming zulke plannen niet op systematische basis met de vakbonden onderhandelt, maar eerder afhankelijk van de omstandigheden op een bepaald ogenblik.

De onderneming heeft een periodiek nazicht uitgevoerd van haar boekhoudkundige hypothesen aangaande haar schulden voor personeelsbeloningen. Dit nazicht heeft geleid tot de erkenning van een eenmalige opbrengst (voorgesteld als negatieve personeelskosten) van 21,2 miljoen EUR. In 2010 was de oorzaak van de eenmalige opbrengst gerelateerd aan de wijzigingen van de voorschriften van een plan (het “gegarandeerde” salaris voor de begunstigden bereikte 75% i.p.v. 71%) gezien bijkomende en verbeterde gegevens beschikbaar werden en gebruikt werden voor de berekening.

Genormaliseerde operationele vrije kasstroom

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Netto kasstroom uit bedrijfsactiviteiten	71,3	296,3	154,6	
Netto kasstroom uit investeringsactiviteiten	(88,1)	(70,1)	(42,2)	
Operationele vrije kasstroom	(16,8)	226,2	112,4	-107,4%
Deposito's ontvangen van derde partijen	0,1	0,0	28,0	
Voorschotten ontvangen van de Belgische Staat			84,3	
Provisies met betrekking tot de beslissing van de Europese Commissie	300,8			
Genormaliseerde operationele vrije kasstroom	284,0	226,2	224,7	25,6%

De operationele vrije kasstroom vertegenwoordigt de netto kasstroom uit bedrijfsactiviteiten verminderd met de verwerving van materiële vaste activa (netto van de ontvangsten uit de verkoop van materiële vaste activa), de verwerving van immateriële activa, de verwerving van overige investeringen en de verwerving van dochterondernemingen (na aftrek van verworven liquide middelen).

De genormaliseerde operationele vrije kasstroom is exclusief de deposito's ontvangen van derde partijen en de terugbetaling van voorschotten ontvangen van de Belgische Staat gedurende de periode 2010 - 2012, gezien deze betrekking hadden op een quasi cash pool-mechanisme met de Belgische Staat dewelke werd stopgezet in de loop van 2010. Eveneens uitgesloten zijn de terugbetaling van de vermeende overcompensatie van de DAEB naar aanleiding van de beslissing van de Europese Commissie van 25 januari 2012.

1.1 Bedrijfsinkomsten

Ingevolge de wijziging van de interne rapporteringsstructuur vanaf 1 januari 2012, veranderde een aantal productlijnen van business unit. De

productlijnen Parcels en International Mail werden overgeheveld van Mail & Retail Solutions (MRS) naar Parcels & International (P&I), terwijl de voor een gedeelte bij P&I geboekte inkomsten uit Transactional Mail, Advertising Mail en Press binnen MRS gehergroepeerd werden. Daarnaast werden sommige producten overgeheveld; van International Mail naar de productlijn Andere (transfer van 2,3 miljoen EUR), van Value Added Services naar Parcels (4,1 miljoen EUR) en naar de productlijn Andere (4,5 miljoen EUR), alsmede een aantal transfers tussen Parcels en International Mail (netto impact, verschuiving van 8,2 miljoen EUR van Parcels naar International Mail). Rekening houdende met deze wijzigingen werden de cijfers van 2011 op het niveau van de business units aangepast teneinde deze wijzigingen te weerspiegelen. De aangepaste cijfers zijn terug te vinden onder de rubriek «vergelijkbaar». De hierna vermelde verschillen bij de evolutie per business unit vergelijken de cijfers van 2012 met de «vergelijkbare» cijfers van 2011.

De bedrijfsinkomsten stegen met 2,2% tot 2.415,7 miljoen EUR (2011: 2.364,6 miljoen EUR). De gewijzigde samenstelling van de groep (bpost Asia was volledig geconsolideerd vanaf oktober 2011) leidde tot een inkomstenstijging van 3,3 miljoen EUR. Als we deze

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011 vergelijkbaar	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Transactional Mail	982,7	967,2	967,2	954,4	1,6%
Advertising Mail	287,3	309,1	309,1	318,9	-7,1%
Press	406,4	399,7	399,7	389,5	1,7%
Parcels	165,0	154,1	158,3	120,8	7,1%
Value Added Services	95,8	94,4	102,9	85,0	1,5%
International Mail	221,0	203,8	197,9	199,4	8,4%
Banking & Financial Products	217,3	200,6	200,6	200,9	8,3%
Andere	40,1	35,6	28,8	49,0	12,5%
Totaal bpost	2.415,7	2.364,6	2.364,6	2.317,8	2,2%

gewijzigde samenstelling buiten beschouwing laten, dan stegen de bedrijfsinkomsten met 47,8 miljoen EUR of 2,0%.

De evolutie per productlijn kan als volgt worden samengevat:

Domestic Mail, waartoe *Transactional Mail*, *Advertising Mail* en *Press* behoren, daalde met 0,1% in vergelijking met vorig jaar omdat de volumedaling van 3,5% gecompenseerd werd door een verbetering op het vlak van tarifiering en mix.

De **Parcels** activiteiten kende een groei van 7,1%. Dit was het gevolg van een toename in volumes van 4,7% (voornamelijk bij Parcels International) en in prijs en een verbetering van de productmix.

De inkomsten van **Value Added Services** stegen tot 95,8 miljoen EUR, voornamelijk door de stijgende inkomsten met betrekking tot postdoorsturing en tijdelijke bewaring van poststukken.

Bij **International Mail** stegen de inkomsten met 17,2 miljoen EUR of 8,4%, voornamelijk door de stijging van de inkomsten voor de internationale filialen samen met de verbeteringen, zowel in volume als in prijs van de andere producten.

De stijging van **Banking & Financial Products** is te danken aan de hogere vergoeding voor de activiteiten met betrekking tot betalingsverkeer, toegenomen bank- en verzekeringscommissies ontvangen van onze geassocieerde onderneming bpost bank en de stijging van de andere financiële producten (voornamelijk dankzij de lancering van de prepaid betaalkaarten).

Voor 1 januari 2013 voerde bpost haar activiteiten uit via drie business units: BIZ, RSS en P&I. Sinds 1 januari 2013 zijn BIZ en RSS samengevoegd tot MRS. De tabel hieronder geeft de evolutie per business unit en de reconciliatie tussen de oude en de nieuwe structuur weer:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011 vergelijkbaar	2011	2010	Evolutie 2012-2011
BIZ	1.552,5	1.535,0	1.626,0	1.592,4	
RSS	499,6	498,2	499,5	502,7	
MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.095,1	0,9%
P&I	342,6	318,3	226,0	204,0	7,6%
Corporate	21,1	13,0	13,0	18,6	62,5%
Totaal bedrijfsopbrengsten	2.415,7	2.364,6	2.364,6	2.317,8	2,2%

1.2 Bedrijfskosten

De bedrijfskosten, met inbegrip van afschrijvingen en waardeverminderingen, bedroegen 2.092,8 miljoen EUR (2011: 2.295,3 miljoen EUR), d.i. een daling met 202,5 miljoen EUR ten opzichte van vorig jaar.

De gewijzigde samenstelling van de groep (bpost Asia) leidde tot een kostenstijging van 3,0 miljoen EUR.

Als we de invloed van de gewijzigde samenstelling van de groep en de evolutie van de eenmalige kosten (voornamelijk de voorzieningen met betrekking tot de beslissing van de Europese Commissie) buiten beschouwing laten, dan stegen de onderliggende bedrijfskosten met 2,9 miljoen EUR of 0,1%.

De **kosten voor grondstoffen, verbruiksgoederen en handelsgoederen** stegen met 2,6 miljoen EUR tot 34,6 miljoen EUR (2011: 32,0 miljoen EUR). Die evolutie is onder andere toe te schrijven aan het feit dat meer diensten worden uitgevoerd door onderaannemers in de express parcels delivery.

De **kosten voor goederen en diensten** stegen met 32,4 miljoen EUR of 5,7% ten opzichte van 2011. Als we de impact van de gewijzigde samenstelling van de groep (2,6 miljoen EUR) buiten beschouwing laten, dan stegen de kosten voor goederen en diensten met 29,7 miljoen EUR of 5,2%.

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010	Evolutie EUR	Evolutie %
Huur en huurkosten	65,3	63,8	59,0	1,5	2,3%
Onderhoud en herstellingen	69,3	59,6	55,8	9,7	16,3%
Levering van energie	43,2	41,7	39,1	1,5	3,7%
Andere goederen	20,2	21,2	27,5	(1,0)	-4,9%
Post- en telecommunicatiekosten	7,8	8,7	7,6	(0,9)	-10,3%
Verzekeringskosten	15,6	12,0	10,8	3,6	29,9%
Transportkosten	155,5	141,8	134,1	13,7	9,7%
Reclame- en advertentiekosten	25,9	18,1	27,6	7,8	43,0%
Consultancy	33,1	35,6	34,9	(2,5)	-7,0%
Uitzendarbeid	40,7	40,1	33,3	0,6	1,5%
Beloningen aan derden, honoraria	106,9	110,6	100,7	(3,7)	-3,4%
Overige goederen en diensten	19,4	17,1	14,7	2,3	13,2%
Totaal	602,8	570,4	545,1	32,4	5,7%

- Onderhoud en herstellingen stegen met 9,7 miljoen EUR. Vermits de onderneming haar activiteiten verder automatiseert om de productiviteit te verbeteren, stijgt het aantal machines en nemen derhalve ook de onderhoudskosten toe. Hetzelfde geldt overigens ook voor het wagenpark.
- De verzekeringskosten stegen met 3,6 miljoen EUR ingevolge de afhandeling van een schadeclaim uit het verleden, de stijging van de verzekeringstarieven en een stijging van schade die we zelf verzekeren.
- De transportkosten stegen met 13,7 miljoen EUR. De gewijzigde samenstelling van de groep (bpost Asia) droeg bij tot een stijging met 2,2 miljoen EUR. Als we de gewijzigde samenstelling van de groep buiten beschouwing laten, bedroeg de stijging 11,5 miljoen EUR. Die toename is hoofdzakelijk toe te schrijven aan de gestegen volumes van Outbound Mail en Parcels, die resulteerden in een stijging van de eindrechten met 8,2 miljoen EUR en grotere volumes bij de internationale dochterbedrijven.
- De reclame- en advertentiekosten stegen tot 25,9 miljoen EUR. bpost verhoogde zijn reclameuitgaven teneinde de invoering van nieuwe activiteiten en nieuwe producten te ondersteunen, zoals de prepaid betaalkaart, bpack,...
- De vergoedingen aan derden daalden met 3,7 miljoen EUR ten opzichte van 2011. De afgenomen vereisten op het vlak van ICT-ontwikkelingen werden gedeeltelijk gecompenseerd door hogere kosten voor externe partijen (bv. tijdelijke managers om tekorten in de interne organisatie voor korte tijd op te vangen), uitbesteding van schoonmaakactiviteiten en de verhoogde kosten voor geldtransporten.
- Andere diensten stegen met 2,3 miljoen EUR als gevolg van hogere opleidingskosten, bijdragen aan het BIPT en de administratiekosten voor de prepaid betaalkaarten.

De **loonkosten** bedroegen in 2012 1.238,5 miljoen EUR (2011: 1.288,1 miljoen EUR), hetgeen overeenkomt met een daling van 49,6 miljoen EUR. De veranderde samenstelling ingevolge de consolidatie van bpost Asia vanaf oktober 2011 had tot gevolg dat de loonkosten met 0,7 miljoen EUR stegen. Eenmalige posten waren goed voor een uitgavenvermindering van respectievelijk 9,6 miljoen EUR in 2011 en 21,1 miljoen EUR in 2012. In vergelijking met 2011 had de evolutie van de eenmalige posten daarom een positieve impact van 11,5 miljoen EUR. Als we de invloed van de gewijzigde samenstelling van de groep en de evolutie van de eenmalige elementen buiten beschouwing laten, dan vertoonden de loonkosten een onderliggende vermindering van 38,7 miljoen EUR of 3,0%.

Het gemiddelde personeelsbestand werd verminderd met 1.348 VTE (2011: 1.351 VTE) als gevolg van de verschillende projecten voor productiviteitsverbetering. Dit zorgde voor een besparing van 61,1 miljoen EUR (2011: 58,3 miljoen EUR). Naast deze vermindering, is er een afname van uitzendkrachten met 27 VTE (of 0,5 miljoen EUR, die opgenomen worden onder de kosten voor goederen en diensten). Het aantal personeelsleden verminderde in alle units, behalve bij Parcels & International. Reorganisaties en productiviteitsprogramma's in de activiteiten van de postale waardeketen (uitreiking, transport, ophaling...) en in de postkantoren werden voortgezet, evenals de optimalisering van de ondersteunende activiteiten zoals Cleaning, Facility Management en Human Resources.

Het gunstige loonmixeffect dat werd gegenereerd door de aanwerving van postbezorgers in een lagere weddeschaal, had eveneens een gunstige invloed op de loonkosten, die daardoor met 3,4 miljoen EUR afnamen.

Daarnaast hebben een gunstige evolutie van het passief van personeelsbeloningen (met inbegrip van de boeking van de niet erkende actuariële winsten) en lagere aan de performantie gelinkte premies, een positieve impact van 13,9 miljoen EUR op de loonkosten.

Deze positieve evoluties werden gedeeltelijk gecompenseerd door:

- de loonindexeringen van juni 2011 (volledige impact in 2012) en maart 2012, die leidden tot een stijging van de loonkosten met 30,8 miljoen EUR;
- de gewone anciënniteitsverhogingen en de loonsverhogingen voor 4,8 miljoen EUR;
- de afschaffing van de verminderde sociale lasten voor sommige personeelscategorieën, hetgeen resulteert in een stijging van de kosten met 5,6 miljoen EUR.

Afschrijvingen en waardeverminderingen

stegen met 6,7 miljoen EUR ingevolge hogere waardeverminderingen.

Overige bedrijfskosten daalden met 194,6 miljoen EUR in vergelijking met vorig jaar. De beslissing van de Europese Commissie (299,0 miljoen EUR) beïnvloedde de cijfers van 2011, terwijl de cijfers van 2012 een schatting bevatten van de terugbetaling die moet worden gedaan op de bedragen in 2011 en 2012 ontvangen van de Belgische Staat ter vergoeding van diensten van algemeen economisch belang (124,9 miljoen EUR). De overblijvende daling is voornamelijk te danken aan de terugname van een hangend geschil voor 22,7 miljoen EUR.

De **financiële resultaten** daalden met 48,6 miljoen EUR. Het verschil is voornamelijk te verklaren door de evolutie van de financiële kosten met betrekking tot personeelsbeloningen (toename met 41,2 miljoen EUR). Deze stijging heeft geen cash impact en is het gevolg van de aanzienlijk lagere risicovrije rente dewelke leidt tot lagere discontovoeten in 2012 ten opzichte van 2011. Dit op zijn beurt heeft geleid tot een stijging van het passief van de personeelsbeloningen dewelke wordt getoond als een financiële kost.

De **belastingen** daalden van 123,4 miljoen EUR in 2011 tot 98,5 miljoen EUR in 2012. De belastingsdruk voor 2012 vertegenwoordigt 36,1% van de winst vóór belastingen, hetgeen aansluit met de belastingcijfers van 2011 (de impact van de beslissing van de Europese Commissie op de cijfers van vorig jaar buiten beschouwing gelaten).

2. Balans

2.1 Activa

In 2012 lag de aangroei van **materiële vaste activa** (57 miljoen EUR) lager dan de afschrijvingen en de waardeverminderingen (78,5 miljoen EUR). De netto-overdrachten naar voor verkoop aangehouden activa en van vastgoedbeleggingen bedroegen 0,9 miljoen EUR. Als gevolg van deze verschuivingen daalde de nettowaarde van de materiële vaste activa met 20,3 miljoen EUR. De belangrijkste investeringen van het jaar hadden betrekking op de renovatie, de opwaardering en het onderhoud van de gebouwen van het Mail- en Retailnetwerk (17,8 miljoen EUR), productievoorzieningen voor sorteer- en drukactiviteiten (19 miljoen EUR), ATM- en veiligheidsinfrastructuur (7,7 miljoen EUR) en IT- en andere infrastructuur (12,5 miljoen EUR).

De **immateriële vaste activa** stegen met 25,5 miljoen EUR. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de volgende factoren:

- Stijging van de goodwill (20,8 miljoen EUR), voornamelijk ingevolge de overname van Landmark (18,2 miljoen EUR), de goodwill met betrekking tot de aankoop van de douaneactiviteit van DSV (2,1 miljoen EUR) en de aanpassing van aankoopprijs van de aandelen van bpost Asia (0,8 miljoen EUR).
- Investeringen in software en licenties (9,4 miljoen EUR), kapitalisatie van ontwikkelingskosten (15,2 miljoen EUR), effecten van bedrijfscombinaties (0,9 miljoen EUR) en andere immateriële vaste activa (0,5 miljoen EUR).
- Gedeeltelijk gecompenseerd door de afschrijvingen van het jaar: 21,3 miljoen EUR.

De **investering in geassocieerde bedrijven** steeg met 267,3 miljoen EUR van 84,3 miljoen EUR tot 351,6 miljoen EUR. Dit weerspiegelt de toename van de ongerealiseerde winsten op de obligatieportefeuille van bpost bank (263,8 miljoen EUR) en de opname van het aandeel van bpost in de resultaten van bpost bank voor 2012 (3,5 miljoen EUR tegenover 2,2 miljoen EUR in 2011).

De **vastgoedbeleggingen** daalden van 18,2 miljoen EUR in 2011 tot 15,2 miljoen EUR in 2012, aangezien er minder gebouwen werden verhuurd.

De **uitgestelde belastingvorderingen** bedroegen 61,0 miljoen EUR (2011: 72,4 miljoen EUR). De daling met 11,4 miljoen EUR is voornamelijk te verklaren door de vermindering in de tijdelijke verschillen

tussen de boekhoudkundige- en fiscale waarde van de voorzieningen en de personeelsbeloningen.

De **financiële instrumenten** daalden met 493,6 miljoen EUR tot 22,0 miljoen EUR (2011: 515,6 miljoen EUR). Op het einde van het jaar hield de onderneming de beschikbare geldmiddelen op haar lopende bankrekening in plaats van in financiële instrumenten zoals bijv. commercieel papier in het verleden.

De **handelsvorderingen en overige vorderingen** daalden met 2,4 miljoen EUR tot 394,6 miljoen EUR (2011: 397,0 miljoen EUR), ingevolge een daling met 9,9 miljoen EUR van de handelsvorderingen, gedeeltelijk gecompenseerd door een stijging van andere vorderingen met 7,3 miljoen EUR. De daling van de handelsvorderingen is voornamelijk toe te schrijven aan een daling met 11,6 miljoen EUR van de door de buitenlandse operatoren verschuldigde eindrechten. Andere vorderingen stegen ingevolge de hogere te ontvangen commissie (18,5 miljoen EUR in 2012).

De **geldmiddelen en kasequivalenten** stegen met 64,5 miljoen EUR tot 691,2 miljoen EUR (2011: 626,7 miljoen EUR), ingevolge een toename van de beschikbare geldmiddelen op lopende rekeningen bij banken, gedeeltelijk gecompenseerd door de vermindering van kortetermijndeposito's.

2.2 Passiva

Het **eigen vermogen** bedroeg 737,7 miljoen EUR (2011: 777,3 miljoen EUR). De toevoeging van de nettowinst van 174,2 miljoen EUR voor de periode 2012 en de stijging van het aandeel van bpost in de ongerealiseerde winsten op de obligatieportefeuille van bpost bank (263,8 miljoen EUR) werd gecompenseerd door de uitbetaling van een interimdividend ten belope van 170,0 miljoen EUR, een kapitaalsvermindering van 220,0 miljoen EUR en de uitbetaling als een exceptioneel dividend van 28,0 miljoen EUR van het teveel in wettelijke reserves. In 2012 kocht Post Invest Europe Sàrl (PIE) van Alteris NV – een 100% dochteronderneming van bpost - 2 589 aandelen van bpost die beschouwd werden als ingekochte eigen aandelen in het eigen vermogen (14,0 miljoen EUR). Het eigen vermogen werd verder verminderd met een bedrag van 73,6 miljoen EUR voornamelijk doordat de uitoefenprijs van de put optie die toegekend werd aan de minderheidsaandeelhouders van Landmark en MSI hoger is dan de waarde van het netto-actief van de ondernemingen.

De **vaste rentedragende verplichtingen** en leningen daalden tot 82,7 miljoen EUR (2011: 92,2 miljoen EUR),

aangezien een bedrag van 9,1 miljoen EUR, dewelke overeenkomt met het bedrag dewelke dient terug betaald te worden aan de Europese Investeringsbank in 2013 werd overgeheveld naar de schulden op korte termijn.

De **langlopende handels- en overige schulden** stegen tot 83,1 miljoen EUR (2011: 13,0 miljoen EUR), ingevolge de verplichtingen met betrekking tot de volledige overname van MSI Worldwide en Landmark.

De **personeelsbeloningen** zijn gedaald ten opzichte van vorig jaar en bedroegen 364,1 miljoen EUR (2011: 379,8 miljoen EUR). De afname met 15,7 miljoen EUR is voornamelijk toe te schrijven aan de volgende elementen:

- de betaling van vergoedingen verminderde het saldo met 84,8 miljoen EUR (2011: 55,5 miljoen EUR), waaronder 36,9 miljoen EUR voor de eenmalige regeling voor gecumuleerde vergoede afwezigheden (krachtens de CAO 2012 werd een groot aantal ziektedagen afgekocht van de statutairen) en 19,4 miljoen EUR voor de betaling van de vergoedingen voor vervroegde pensionering en deeltijds werk;
- de beheerskosten en rentekosten van het jaar verhoogden het saldo met in totaal 57,3 miljoen EUR (2011: 35,9 miljoen EUR). In 2011 werden de beheerskosten beïnvloed door een bedrag van 7,8 miljoen EUR ingevolge de goedkeuring van de ontslagvergoedingen. De nieuwe plannen voor deeltijds werk en vervroegde pensionering die werden onderhandeld in de CAO van 2012 vertegenwoordigen een bedrag van 28,4 miljoen EUR.
- Een actuair verlies van 18,6 miljoen EUR gecompenseerd door een transfer naar de niet gerealiseerde actuair winsten/verliezen van 6,8 miljoen EUR resulteerde in een netto resultatenrekening- en balanseffect van 11,8 miljoen EUR.

Deze toename in schuld weerspiegelt:

- een actuair financieel verlies van 38,5 miljoen EUR ingevolge een sterke daling van de discontovoeten in 2012 t.o.v. 2011
- en een actuair winst van 26,7 miljoen EUR, hoofdzakelijk toe te schrijven aan wijzigingen ingevolge de CAO 2012 met betrekking tot het in dit plan toegestane maximumaantal dagen (25,1 miljoen EUR).

Zoals hierboven vermeld werden 6,8 miljoen EUR overgeheveld naar de niet gerealiseerde actuair winsten/verliezen, waardoor het niet gerealiseerde verlies steeg van 7,2 miljoen tot 14 miljoen EUR.

Na aftrek van de uitgestelde belastingsvordering met betrekking tot de personeelsbeloningen dewelke 60,4 miljoen EUR bedragen, bedroeg het nettopassief 303,7 miljoen EUR (2011: 316,2 miljoen EUR).

De **langlopende voorzieningen** bedroegen 42 miljoen EUR (2011: 79,6 miljoen EUR). De daling (37,6 miljoen EUR) vloeit voornamelijk voort uit de voorziening voor geschillen (33,3 miljoen EUR) en de voorziening voor milieukwesties (7,4 miljoen EUR).

De **kortlopende voorzieningen** bedroegen 140,5 miljoen EUR (2011: 334,5 miljoen EUR). De daling met 194 miljoen EUR is voornamelijk het gevolg van de aanwending van de voorziening met betrekking tot de beslissing van de Europese Commissie (299,0 miljoen EUR) gedeeltelijk gecompenseerd door de toevoeging voor de toekomstige terugbetaling van de bedragen ontvangen in 2011 en 2012 van de Belgische Staat voor de vergoeding van de diensten van algemeen economisch belang (124,9 miljoen EUR).

De **handels- en overige schulden** stegen tot 760,7 miljoen EUR (2011: 686,5 miljoen EUR), ingevolge de wijziging bij andere schulden (60,4 miljoen EUR). Deze evolutie is hoofdzakelijk toe te schrijven aan hogere voorschotten die verband houden met eindrechten en het opnemen van de boete vanwege de Belgische mededingingsautoriteit als een schuld. De loon- en socialezekerheidsschulden bleven stabiel, terwijl de handelsschulden met 10,4 miljoen EUR stegen.

3. Kasstroom

De bedrijfsactiviteiten genereerden een nettokasinstroom van 71,3 miljoen EUR (2011: 296,3 miljoen EUR). Deze daling met 225 miljoen EUR ten opzichte van vorig jaar is toe te schrijven aan de terugbetaling van 300,8 miljoen EUR gerelateerd aan de DAEB overcompensatie. Zonder deze terugbetaling stijgt de kasstroom uit bedrijfsactiviteiten met 75,8 miljoen EUR. Dit was het gevolg van een positieve evolutie van de operationele performantie, de positieve evolutie van de eindrechten (positieve contributie van 32,3 miljoen EUR in 2012 in vergelijking met een negatieve contributie van 26,3 miljoen EUR in 2011, waaronder de vertraagde betaling van eindrechten van postoperatoren) en de positieve evolutie van de sociale schulden en belastingsschulden met betrekking tot voorgaande jaren, gedeeltelijk gecompenseerd door hogere voorafbetalingen belastingen (een toename van 12,3 miljoen EUR) en een uitgaande kasstroom van

personeelsbeloningen voornamelijk door het afkopen van de ziekteperioden van de statutaire personeelsleden.

De *opbrengsten uit de verkoop van materiële vaste activa* daalden met 1,1 miljoen EUR tot 10,9 miljoen EUR (2011: 12 miljoen EUR). In 2012 ging het bedrijf verder met de verkoop van eigendommen die niet langer gebruikt worden voor de activiteiten.

De *aankopen van materiële vaste activa* daalden tot 57,0 miljoen EUR (2011: 66,8 miljoen EUR).

De *aankopen van immateriële vaste activa* bedroegen 27,2 miljoen EUR (2011: 11,4 miljoen EUR).

De *verwerving van dochterbedrijven na aftrek van verworven liquide middelen* omvat in 2012 de betaling voor de overname van 20% van MSI, 51% van Landmark en de resterende 24,91% van Secumail.

De genormaliseerde operationele vrije kasstroom, dewelke bestaat uit de nettokasstroom uit de bedrijfsactiviteiten - exclusief de terugbetaling van 300,8 miljoen EUR ingevolge de EC beslissing - minus de netto kasstroom uit investeringsactiviteiten zijn gestegen met 57,8 miljoen EUR tot 284,0 miljoen EUR (2011: 226,2 miljoen EUR).

De kasuitstroom met betrekking tot de financieringsactiviteiten voor het jaar eindigend op 31 december 2012 bedroegen 412,5 miljoen EUR in vergelijking met 230,7 miljoen EUR voor het jaar eindigend op 31 december 2011. De kasuitstroom bestond uit de betaling van dividenden ten belope van 170,4 miljoen EUR en een vermindering van het kapitaal en de wettelijke reserve van 248,0 miljoen EUR.

De netto geldmiddelen zoals vermeld in toelichting 6.5 met inbegrip van geldmiddelen en kasequivalenten, financiële instrumenten verminderd met het bedrag van rentedragende en niet-rentedragende leningen, daalde met 421,1 miljoen EUR tot 618,8 miljoen EUR (2011: 1.039,9 miljoen EUR). De daling van de netto geldmiddelen is voornamelijk het gevolg van de betaling van de terugbetaling met betrekking tot de beslissing van de Europese Commissie (-300,8 miljoen EUR), de kapitaals- en legale reservevermindering (-248 miljoen EUR) en de uitbetaling van het interimdividend (-170 miljoen EUR). Samen vormen deze elementen een kasuitstroom van 718,8 miljoen EUR dewelke slechts gedeeltelijk kon gecompenseerd worden door de genormaliseerde vrije kasstroom van 284 miljoen EUR (2011: 226,2 miljoen EUR).

de postale context

Net als in de meeste andere landen van de Europese Unie is ook in België sinds 1 januari 2011 de postmarkt volledig opengesteld voor concurrentie. De postmarkt is in volle verandering, en de concurrentie van andere communicatiemiddelen wordt almaar sterker.

Het wettelijk kader

In België worden de Europese richtlijnen betreffende de vrijmaking van de postmarkt omgezet door de wet van 13 december 2010¹. Die wet bepaalt de voorwaarden waaraan de postoperatoren moeten voldoen die op het Belgische grondgebied diensten voor geadresseerde briefwisseling willen aanbieden. Die voorwaarden zijn onder meer van sociale en operationele aard (geografische dekking, uitreikingsfrequentie). Er zijn nog andere bepalingen voorzien, zoals de bepalingen in verband met de vrijheid die bpost heeft om zijn prijzen aan te passen.

De Universele Dienstverlening in België

De Belgische Staat stelde, overeenkomstig de Europese voorschriften, bpost aan als de Universele Dienstverlener in België voor een periode van 8 jaar

¹ De liberalisering van de postmarkt is het eindpunt van een progressief proces dat voortvloeit uit de invoering van drie Europese richtlijnen die respectievelijk in 1997, 2002 en 2008 werden goedgekeurd. Het kader van de volledige openstelling van de markt is vastgelegd in de derde postrichtlijn (Richtlijn 2008/6 van het Europees Parlement en van de Europese Raad, goedgekeurd op 20 februari 2008).

vanaf 2011. Zo staat bpost 5 dagen per week in voor de afhaling en uitreiking van brieven en pakketten in heel het land, tot 31 december 2018.

Opdrachten van openbare dienst uitvoeren

De relatie tussen de Belgische Staat en bpost is vastgelegd in een Beheerscontract. Dat regelt onder meer de uitvoeringsmodaliteiten van de taken waarvoor bpost instaat om zijn opdrachten van openbare dienst uit te voeren, evenals de financiële tegemoetkoming van de Staat. Elk jaar ontvangt bpost een financiële compensatie om deze taken uit te voeren, zoals de uitbetaling aan huis van de pensioenen en de uitkeringen aan personen met een handicap, de uitreiking van kranten, tijdschriften en verkiezingsdrukwerk.

Een nieuw beheerscontract zou van kracht moeten worden in de lente 2013.

De concurrentie in België

Sinds 1 januari 2011 is bpost actief op volledig vrijgemaakte markten. In postsegmenten zoals de pakketten, de niet-geadresseerde zendingen, de internationale zendingen, de expresszendingen enz. zijn meerdere concurrenten actief. Momenteel is er nog geen rechtstreekse concurrentie op de Belgische markt voor de «traditionele» brieven (de geadresseerde zendingen). Met rechtstreekse concurrentie bedoelen we een alternatief netwerk om de brieven uit te reiken.

Sinds 1 januari 2011 is bpost actief op volledig vrijgemaakte markten



De huidige concurrenten van de brief moeten we in andere media zoeken. De brief als middel voor persoonlijke of publicitaire communicatie moet het opnemen tegen media zoals radio, (al dan niet gratis) pers of elektronische communicatie. Van de ontelbare reclameboodschappen die we allemaal ontvangen, heeft de persoonlijk geadresseerde brief (direct mail) het voordeel dat het aantal berichten per bus beperkt is en dat de Belgische gezinnen systematisch hun brievenbus openen en hun post lezen.

De zogenaamde «administratieve» briefwisseling, zoals facturen of attesten, moet optornen tegen de digitalisering van de documenten. Een aantal grote afzenders van facturen die vanaf 2009 elektronische facturering begonnen te gebruiken moesten, omwille van de reacties van hun klanten, terugkeren naar papieren facturen. Toch stellen we een trage maar gestage toename vast van de elektronische facturatie.

Maar op andere vlakken is bpost de rechtstreekse concurrentie al jaren gewend.

- Voor de ongeadresseerde reclamezendingen (de «huis-aan-huiszendingen») was er altijd al concurrentie.
- De pakketmarkt ging eind jaren negentig al open en is nu door de opmars van e-commerce sterk aan concurrentie onderhevig.
- De zeer concurrentiële markt voor de bank- en verzekeringsproducten wordt gekenmerkt door de aanwezigheid van een groot aantal nationale en internationale spelers.

De postvolumes in België

De daling van de postvolumes was de afgelopen jaren in België gematigd, met verminderingen van 0,5% in 2010 en 2,0% in 2011, wat minder en stabiel is dan deze in sommige Europese landen. Vorig jaar verminderden de postvolumes met 3,5% in België.



**We willen blijven inzetten
op groei, uitmuntendheid
en klantentrouw, op het
engagement van alle
medewerkers en onze
verantwoordelijkheid
ten aanzien van de
maatschappij**

objectieven

+

groei

en uitmuntendheid



Te kleven op uw pakket
A kollen sur votre paquet
Auf das Paket zu kleben

Cartes postales
31 12 2013

Adressat
Brazovdree
2000 B...

National paidret Paquet national Nationaldes Paket

P



Zenderadres: idem 24
2013 - d... ..

E



objectieven

- **Onze kernactiviteiten voor brieven en pakketten** verdedigen door een aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding aan te bieden en moderne oplossingen uit te werken waarbij de unieke troeven die ons uitreikings- en verkoopnetwerk ons biedt, uitgespeeld worden.
- **Onze positie versterken op de markt voor de levering van pakketten** aan particuliere en professionele gebruikers.
- **Geïntegreerde meerwaardeoplossingen voorstellen** die gebaseerd zijn op de complementariteit van papieren en elektronische communicatie, de levering van pakketten en betaaldiensten.
- **Verdergaan dan de brievenbus** en onze diensten aanbieden aan de voordeur.
- **Onze rendabiliteit beschermen en verhogen** door onze productiviteit voortdurend te verbeteren en onze kosten onder controle te houden.
- **Ervoor zorgen dat onze klanten trouw blijven** door onze operationele uitmuntendheid en met de steun van gedreven en geëngageerde medewerkers.
- Waken over het **evenwicht tussen ons economisch voortbestaan en de verwachtingen van de Belgische maatschappij** ten opzichte van een overheidsbedrijf.



bpost is nu een modern en performant bedrijf, dat in staat is om zich aan te passen aan een omgeving die voortdurend verandert. Dat is te danken aan een decennium boordevol veranderingen. Daardoor konden we financieel gezond worden, ons aanpassen aan de verwachtingen van de klanten, alternatieve en concurrentiële oplossingen voor de dragers van elektronische communicatie aanreiken en de kaap van de volledige liberalisering van de postmarkt met succes ronden.

Onze toekomst ligt nu in onze handen. We moeten blijven inzetten op groei, uitmuntendheid en klantentrouw, op het engagement van alle medewerkers en onze verantwoordelijkheid ten aanzien van de maatschappij door verder te bouwen op de ervaring die we de afgelopen tien jaar hebben opgedaan.



+ groei

Om te groeien, moeten we eerst en vooral **onze basisproducten veiligstellen**, nl. de brieven, de pakketten en de bank- en verzekeringsdiensten.

Hoewel de postvolumes (zoals de traditionele brief) onder druk staan, is er in een aantal postsegmenten nog behoorlijk wat groeipotentieel. bpost ontwikkelde innovatieve strategieën om de kracht van papier als communicatiemiddel aan te tonen en te verdedigen.

Dankzij ons bpack-aanbod, waarmee we in 2011 van start gingen, kunnen we een belangrijke rol spelen op de Belgische markt voor de **verzending en levering van pakketten**.

Op **internationaal vlak** biedt de opmars van e-commerce groeikansen die we benutten door onze aanwezigheid op de Europese, Aziatische en Noord-Amerikaanse markten. Daarvoor gingen we over tot participaties in of aankopen van bedrijven die briefwisseling en pakketten verwerken.

Maar om te groeien moeten we ook **nieuwe technologieën** kunnen **koppelen aan onze basisactiviteiten** zodat we innovatieve, aantrekkelijke en concurrentiële oplossingen kunnen ontwikkelen, die voldoen aan de behoeften van de klanten. Die oplossingen kunnen een combinatie zijn van vier fundamentele elementen: post, elektronische communicatie, pakketten en verwerking van betalingen. Het beheer van het volledige leveringsproces voor de nummerplaten en dat van de administratieve boetes voor de stad Anderlecht zijn daarvan twee voorbeelden.

Tot slot moeten we voor onze **toekomstige groei onze belangrijkste concurrentiële troeven maximaal weten te benutten**. En die troeven zijn onze kennis van het terrein, de dichtheid van ons netwerk, onze nabijheid en onze vertrouwensrelatie met de klant. Elke dag doorkruisen de bpost-medewerkers het land en doen ze elke brievenbus aan. We willen de laatste meters tussen de brievenbus en de voordeur van onze klanten overbruggen door nieuwe diensten aan te bieden. De test "bpost op afspraak",



We willen de laatste meters tussen de brievenbus en de voordeur van onze klanten overbruggen door nieuwe diensten aan te bieden

die we momenteel voeren, is daarbij van strategisch belang omdat hij de daling van het postvolume kan helpen verzachten.

+ uitmuntendheid

Dag in dag uit streven wij naar **operationele uitmuntendheid**. Dat betekent dat we gebruikmaken van innovatie en nieuwe technologieën, onze werkmethodes vernieuwen, de kwaliteit van de diensten die wij aanbieden aan onze klanten voortdurend verbeteren en onze kosten onder controle houden.

Door in onze sorteercentra gebruik te gaan maken van spitstechnologie konden we bijvoorbeeld onze kosten verminderen en daarbij kwaliteitsvollere diensten aanbieden, zowel wat betreft de uitreikingstermijnen als de opvolging van de zendingen. Die automatisering en centralisering van onze postactiviteiten gaan nog verder. Het strategische project Visie 2020, dat momenteel wordt uitgerold, moet er aldus toe bijdragen dat onze organisatie zich zo doeltreffend mogelijk kan blijven aanpassen aan de evolutie van de volumes en dat we onze kosten kunnen verminderen door schaalvoordelen te genereren op het niveau van de infrastructuur, zonder dat de kwaliteit van de dienstverlening wordt aangetast.



+ loyaliteit

Vandaag volstaat het niet meer om tevreden klanten te hebben. We willen een stap verder gaan en van onze klanten **trouwe klanten** maken. Concreet betekent dat dat we voldoen aan hun vraag en verwachtingen, waarbij we ernaar streven dat ze opnieuw een beroep zullen doen op onze diensten en ons zullen aanbevelen.

In het programma «Customer First» - in de interne communicatie «Mijn klant, onze toekomst» genoemd - evalueren we voortdurend de tevredenheid en loyaliteit van onze klanten op basis van hun perceptie en ervaring. Die spelen een centrale rol bij het bepalen en aansturen van alle acties om hun vertrouwen te winnen.

Om te zorgen voor meer klantentrouw in 2012 bleek het van cruciaal belang te zijn dat daar op alle niveaus van het bedrijf aan wordt gewerkt, waarbij er in de eerste plaats wordt op toegezien dat we onze beloftes volledig inlossen. Die klantentrouw willen we ook bewerkstelligen door innoverende oplossingen aan te bieden, die een grote meerwaarde hebben en beter zijn afgestemd op de behoeften en verwachtingen van de klanten, en met een aantrekkelijke en concurrentiële prijs-kwaliteitverhouding. We rollen een uit meerdere kanalen bestaand verkoopsnetwerk uit, dat dicht bij de klant staat en dat hem een vlottere toegang tot onze basispostproducten en -diensten biedt.

Dit jaar draaide «Customer First» rond drie pijlers. In de eerste plaats de essentiële dingen goed doen, zoals de post correct en tijdig uitreiken, snellere en professionelere feedback geven aan onze klanten in geval van klachten of onze producten verbeteren. In de tweede plaats onze klanten in de watten leggen, zeker bij hun eerstelijnscontacten met bpost, want dan maken onze medewerkers echt het verschil. Ten derde ervoor zorgen dat alle personeelsleden een klantgerichte aanpak hanteren. In 2012 werden de medewerkers er via communicatieacties van bewust gemaakt hoe belangrijk klantentrouw is en werden ze erop gewezen dat iedereen daarbij betrokken is. Resultaat: de loyaliteitsindex steeg tot 73,5, waarmee de doelstelling werd overschreden. Ons doel is deze score verder te verhogen in de toekomst.

In 2013 willen we de nadruk blijven leggen op de klantentrouw en de geboekte resultaten bestendigen.

+ engagement

bpost behoort nu tot de leidende postoperatoren in Europa. Daar gingen jaren van veranderingen aan vooraf die inspanningen van het voltallige personeel vergden.

De toekomst van bpost hangt meer dan ooit af van zijn klanten, van hun trouw en tevredenheid. Om klanten te binden hebben we voornamelijk **enthousiaste medewerkers nodig die zich spontaan inzetten**.

In dat verband hebben we het project bpeople opgezet. Dat project focust op de voorwaarden die moeten worden vervuld om het welzijn en de inzet van alle bedrijfsmedewerkers te bevorderen. Het project moet ons helpen om, via onze acties en ons gedrag, onze klanten aan ons te binden en ervoor te zorgen dat ze ons trouw blijven.

+ maatschappelijke verantwoordelijkheid

bpost stelt dag na dag alles in het werk om zijn sociale taak te vrijwaren, om gelijke kansen en het welzijn van zijn medewerkers te bevorderen en om bij te dragen tot een betere bescherming van het milieu. Maatschappelijke verantwoordelijkheid maakt dus integraal deel uit van de bedrijfsstrategie, zowel in onze processen als in onze bedrijfscultuur.

Door onze verankering in de Belgische samenleving willen wij er voor zorgen dat bpost door alle stakeholders (klanten, aandeelhouders, overheden, medewerkers) aanzien wordt als een bedrijf dat zijn verantwoordelijkheid volop opneemt.

A woman with long, wavy blonde hair is shown in profile, looking out a window. The background is bright and slightly blurred, showing the window frame and some outdoor elements. The overall mood is positive and professional.

**We bieden aan
particulieren
en bedrijven **een
brede waaier
van oplossingen
die innoveren en
meerwaarde creëren****

mail & retail solutions

+ gepersonaliseerde

oplossingen



mail & retail solutions

Begin 2013 werden de departementen **bpost Business** en **Residential market and mass channels** samengevoegd.

Mail & Retail Solutions (MRS) beheert momenteel alle commerciële relaties met de grote privé- en openbare klanten, die op zoek zijn naar zeer specifieke en vaak complexere oplossingen, evenals met zelfstandigen en KMO's.

Het biedt oplossingen op het vlak van commerciële en administratieve communicatie en geïntegreerde oplossingen. Daarbij wordt er ingezet op de brief en de kracht van papier als modern, ecologisch en rendabel communicatiemiddel dat een aanvulling vormt op de elektronische en andere vormen van communicatie.

MRS richt zich ook op de residentiële klanten via het beheer en de ontwikkeling van "massakanalen" (postkantoren, PostPunten, eShop, zegelwinkels, contactcenter, sociale media). De bank- en verzekeringsoplossingen die we namens bpost bank aanbieden, en andere partnerproducten vullen het postaanbod van die kanalen aan.

Administratieve communicatie

Wij ontwikkelen en verkopen oplossingen voor administratieve en financiële communicatie die gebaseerd is op papier, elektronica en thuislevering. Ook op het vlak van ophaling en frankering van de post bieden wij flexibele oplossingen met een grote meerwaarde aan.

In 2012 kwam er een grondigere rationalisering van het productengamma om de rendabiliteit van bpost te verhogen. In dat verband hebben wij onze activiteiten met betrekking tot de uitwisseling van elektronische documenten van onze dochteronderneming Certipost verkocht aan de Finse groep Basware, een internationale speler op de markt van de elektronische facturering. De activiteiten rond de beveiliging van documenten, de

digitale certificaten en de elektronische identiteitskaart (e-ID) blijven evenwel eigendom van bpost. We geloven dat deze activiteiten deel uitmaken van bpost's geïntegreerde oplossingen die van belang zijn voor onze toekomst.

RelatioMail, dat in 2011 van start ging, wil onze klanten helpen om hun grote volumes administratieve en financiële post om te zetten naar een heus communicatiekanaal met een meerwaarde en, eventueel, een marketingkanaal ten aanzien van hun klanten. Sectoren zoals uitzendkantoren, sociale secretariaten of verzekeringsmaatschappijen tonen nu meer en meer interesse voor dit kanaal voor transactionele communicatie met hun klanten. In 2012 gingen 12 nieuwe *RelatioMail*-proefprojecten van start met banken, financiële instellingen, openbare nutsbedrijven en telecombedrijven.



Marketingcommunicatie

bpost biedt een antwoord op de behoeften van klanten op het vlak van commerciële communicatie. Zo bieden wij direct marketing-communicatieproducten aan, zoals geadresseerde reclame, huis-aan-huisfolders en de terbeschikkingstelling van gekwalificeerde adressen. Wij staan ook in voor de uitreiking van kranten en tijdschriften.

In 2012 hebben we vooral de verkoop van onze oplossingen voor **reclamepost** verder geoptimaliseerd. Dankzij *DM Boost* kunnen we de sterkte van direct mail als antwoord op de commerciële uitdagingen van onze klanten kracht bijzetten. Dat kan bijvoorbeeld door een optimalisering van de mediamix, het uitwerken van een innovatief promotie-aanbod of het zoeken van nieuwe klanten.

De *Distripost*-klanten hebben, voor wat betreft de **huis-aan-huiszendingen**, geprofiteerd van ontwikkelingen die beter tegemoetkomen aan hun behoeften. Via een onlinetool kunnen de klanten hun huis-aan-huiszendingen eenvoudig en efficiënt plannen. In 2012 werden nieuwe functies toegevoegd (keuze van de producten, mogelijkheid voor een afhaling ten huize, betaling online). Deze tool kent elk jaar meer succes. In 2012 werd meer dan 95% van de eenmalige nationale campagnes gepland met behulp van deze tool, die alle dagen de klok rond beschikbaar is.

bpost ontwikkelde een oplossing waarmee een merk de verzending van gratis reclamepostkaarten door een klant naar een bestemming naar keuze, kan sponsoren. Die oplossing vloeit voort uit het *MaxiResponse*-product. De adverteerder kan zich hiermee in de kijker werken door middel van een communicatiedrager tussen particulieren.

+ groei

... door onze basispostactiviteit te verdedigen wat betreft commerciële en administratieve communicatie

... dankzij een aanbod van geïntegreerde en innovatieve oplossingen

... op het vlak van bank en verzekeringen door eenvoudige, veilige en toegankelijke producten en diensten



In het kader van de nieuwe strategische visie voor de postuitreiking (Visie 2020) zijn wij bij de residentiële klanten en adverteerders gestart met tests van een heel nieuw concept: *byou*. Daarbij wordt alle post gebundeld en samengevoegd in een open mapje waarop informatie gedrukt staat die de klant zou kunnen interesseren (lokaal nieuws, advertenties enz.). Aan de hand van die tests willen we enerzijds nagaan of de bundeling van de zendingen het werk van de postbodes en sorteerders vergemakkelijkt en anderzijds toetsen of dit concept in de smaak valt bij de klanten. Het product zou extra inkomsten kunnen opleveren door de verkoop van de communicatieruimte op de map.

Wat de **persuitlever**s betreft, hebben we in 2012 de operationele, administratieve en financiële processen verder geoptimaliseerd. We investeerden meer bepaald in twee adresseringsmachines voor de tijdschriften die worden uitgegeven door vzw's. Daardoor konden we de uitreiking nog trefzekerder en sneller maken, waarbij de tevredenheid van de uitgever en hun abonnees erop vooruitging en de uitreikingskosten voor bpost konden worden geoptimaliseerd.

+ trouw...

... door een gediversifieerd uitreikingsnetwerk uit te bouwen dat dicht bij de klanten staat en aangepast is aan hun gewoonten

... door voortdurend ons callcenter te verbeteren

Geïntegreerde oplossingen

bpost biedt geïntegreerde oplossingen aan waarmee wij voor rekening van onze klanten alle complexe processen beheren, van de bestelling tot de uitreiking, via het afdrukken van documenten over de verwerking van betalingen of de contacten met de leveranciers. Wij positioneren ons zo op specifieke markten en bieden onze klanten nieuwe opportuniteiten en meerwaarde.

Voorbeelden daarvan zijn de productie en levering van boekjes met getuigschriften voor verstrekte hulp voor de medische sector voor rekening van het RIZIV, de verwerking van verkeersboetes voor de federale politie, het beheer van de productie en uitreiking van de nieuwe nummerplaten in Europees formaat of - sinds 2012 - de automatisering en opvolging van de administratieve parkeerboetes voor de stad Anderlecht.

We willen nog beter geïntegreerde oplossingen aanbieden en in dat verband werken we het concept «dienstverlening aan de klanten aan huis» uit. Daarbij willen we de grote klanten diensten aanbieden die hun eigen kanalen voor dienstverlening aan de klanten aanvullen, zoals callcenters, shops, internet enz. Onze kennis en onze dagelijkse aanwezigheid op het terrein, die ons tot aan de voordeur van de burgers en consumenten brengt, maken in dat verband zeker het verschil. De eerste proefprojecten gingen in 2012 van start.

De bankdiensten

De bankactiviteiten maken integraal deel uit van onze activiteiten en nemen nog voortdurend toe.

In 2012 werd Bank van De Post **bpost bank**, waarmee het een moderne bank werd. Dat is het resultaat van heel wat inspanningen en substantiële investeringen sinds 2009, met name in het fysieke netwerk en in de computerprogramma's. Zo zijn we van start gegaan met het Bankstation-systeem, waarmee we efficiënter de bankproducten kunnen beheren en aan de man brengen.

bpost bank is beschikbaar via het uitgebreide postkantorennetwerk, maar ook online, en biedt een succesrijke banktoepassing via internet aan. bpost bank positioneert zich als een eenvoudige, veilige en toegankelijke bank. 92% van haar klanten zegt tevreden of zeer tevreden te zijn over de aangeboden en geleverde diensten.



Het documentenbeheer van de administratieve parkeerboetes voor de stad Anderlecht is een mooi voorbeeld van de knowhow van bpost als het gaat om geïntegreerde oplossingen. In 2012 ging bpost met een partner in zee die gespecialiseerd is in de ontwikkeling van computerprogramma's waarmee gegevens tussen de systemen van de stad en die van bpost uitgewisseld kunnen worden. Dankzij een dergelijk systeem verloopt de opvolging van de administratieve boetes volkomen automatisch, vanaf de invoer van de nummerplaat van de overtreder in de database van de stad tot de automatische controle van de betaling van de boetes. Daarbij staat bpost ook in voor het drukken van de bekeuringen, de bezorging ervan en zelfs voor het beheer van de herinneringen. Die oplossing is ook mogelijk voor andere steden en gemeenten.

In februari 2012 brachten we *bpaid* uit, een prepaid-kaart die in België en in het buitenland via het MasterCard-netwerk kan worden gebruikt. De kaart kende meteen een groot succes bij een breed publiek, want vorig jaar werden al bijna 100.000 exemplaren verkocht. Voor heel wat Belgen die geen kredietkaart hebben en die hun budget onder controle willen houden of die volstrekt veilig online willen kopen, was deze kaart de geknipte oplossing.

Oplossingen voor de residentiële klant

bpost biedt ook tal van innovatieve producten aan via digitale en mobiele kanalen. De dienst *Do My Move* (doorsturen van post bij een verhuizing) is een schot in de roos, net als de nieuwe versie van *MyStamp*, een gepersonaliseerde zegel in een zelfklevende versie die te koop is op internet. *Mobile Postcard*, de toepassing waarmee een gepersonaliseerde postkaart kan worden aangemaakt en verstuurd via een smartphone of tablet, won aan naamsbekendheid.

Klanten kunnen in de postkantoren niet alleen terecht voor posttransacties of financiële verrichtingen, maar kunnen er ook partnerproducten kopen. In dat

verband willen wij ons toespitsen op enkele belangrijke partnerships, die meerwaarde opleveren.

Samen met onze partner Western Union brachten wij als eersten in België de nieuwe dienst *direct2bank* uit waarmee de klanten cash geld op een bankrekening kunnen storten.

Postmobile, de gsm-kaart die we samen met Belgacom en zijn gsm-netwerk Proximus aanbieden, is een mooi voorbeeld van de diversifiëring van de bpost-producten in onze verkoopkanalen.

Het verkoopnetwerk

bpost beschikt over een distributienetwerk dat gediversifieerd is, dicht bij de klanten staat en aangepast is aan hun gewoonten, verplaatsingen en tijdgebruik. Dat sterke netwerk bestaat uit 670 postkantoren, 670 PostPunten en 4.100 zegelwinkels. Daarmee komen we eveneens tegemoet aan de overheid, die de hele Belgische bevolking een netwerk wil garanderen dat dicht bij de klant staat. De omvang ervan is bepaald in het beheerscontract dat bpost en de overheid met elkaar verbindt.

In 2012 zetten we ons beleid van investeringen in de postkantoren voort, met als doel om het netwerk nog moderner, gebruiksvriendelijker en veiliger te maken. Voorbeelden van die omvormingen zijn de geleidelijke invoering van open loketten met een beveiligd beheerssysteem of de inrichting van aangename en aangepaste ruimten om de klanten te ontvangen en hen te informeren en advies te geven over de bankproducten.

We rusten de nieuwe postkantoren ook uit met zones waar de klanten buiten de openingsuren verrichtingen kunnen uitvoeren waarvoor ze niet naar het loket hoeven te gaan, wat er mee toe bijdraagt dat de wachtrijen in onze kantoren verminderen.

De uitrol van de PostPunten heeft ook aanzienlijk bijgedragen tot de verbetering van de toegankelijkheid van de basispostproducten. Tussen 2006 en 2012 steeg het aantal openingsuren van het netwerk van postkantoren en PostPunten met 38%.

Hoewel er niet zo veel postproducten worden verkocht (voornamelijk binnenlandse zegels), dragen de zegelwinkels toch bij tot het succes van de door bpost ontwikkelde multikanalenstrategie.

Tot slot is de eShop, de onlinewinkel van bpost, al verschillende jaren een veel gebruikt kanaal voor de

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011
vergelijkbaar

2011

2010

Evolutie
2012-2011

Transactional Mail	982,7	967,2	963,7	951,8	1,6%
Advertising Mail	287,3	309,1	290,7	302,9	-7,1%
Press	406,4	399,7	396,0	387,6	1,7%
Parcels	33,8	32,9	130,6	113,6	2,7%
Value Added Services	95,8	94,4	102,7	84,6	1,5%
International Mail	1,7	1,8	19,8	22,5	-4,6%
Banking & Financial Products	217,3	200,6	200,6	200,9	8,3%
Andere	27,1	27,6	21,3	31,2	-1,9%
Totaal MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.095,1	0,9%

aankoop van zegels en andere postproducten. In 2012 werd de eShop 12% meer bezocht dan in 2011.

Het centrale callcenter van bpost (022 012345) maakt ook integraal deel uit van het aanbod aan contactpunten voor onze klanten. Het telt ongeveer 400 medewerkers die specifieke kennis hebben van bepaalde producten en diensten van bpost en verwerkte in 2012 iets meer dan 2 miljoen oproepen.

In juni 2011 ondertekende bpost het Charter voor Klantvriendelijkheid, een initiatief van Test-Aankoop en de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen. Door dat Charter te onderschrijven verbindt bpost zich ertoe

alle redelijke middelen aan te wenden om de behandeling van de vragen en de klachten van onze klanten te verbeteren. Sinds januari 2012 kunnen de klanten met name aan de hand van enkele belangrijke cijfers de prestaties van het contactcenter evalueren.

Mail & Retail Solutions bedrijfsinkomsten

De bedrijfsinkomsten van de business unit Mail & Retail Solutions stegen lichtjes van 2.033,2 miljoen EUR in 2011 tot 2.052,0 miljoen EUR in 2012 (0,9%).

Transactional Mail omvat de productfamilies Daily, Registered, Social Outbound en Administrative Mail. De prijsstijging en de verbetering van de productmix droegen bij tot de algemene stijging van 5,0%, gecompenseerd door de volumedaling van 3,3%. De Administrative Mail-volumes stegen met 5,2%, waarvan 3,8% afkomstig is van substitutie van andere portefeuilles, terwijl de volumes van Daily, Registered en Social Outbound Mail hun neerwaartse trend



de eShop, de onlinewinkel van bpost, is al verschillende jaren een veel gebruikt kanaal voor de aankoop van zegels en andere postproducten



voorzetten met 6,6% (waarvan 1,2% substitutie van klanten ten voordele van Administrative Mail). De volumedaling voor Daily, Registered en Social Outbound vindt voornamelijk plaats in de verkoopkanalen voor het grote publiek (-8,7%).

Advertising Mail omvat de productfamilies Addressed Direct Mail en Unaddressed Mail. De volumes daalden met 5,8%, voornamelijk als gevolg van, enerzijds de moeilijke economische context die een impact had op Addressed Mail en anderzijds het verlies van een grote klant (maar met een lage marge) bij Unaddressed Mail, gedeeltelijk gecompenseerd door de verkiezingen in 2012 dewelke politieke reclamedrukwerk genereren. De prijzen en de productmix daalden met 1,3% ingevolge de nieuwe tariefstructuur die door een beslissing van de postregulator BIPT uit 2011 werd opgelegd en ingevolge de impact van een promotie-actie voor bepaalde Addressed Direct Mail-productlijnen, gedeeltelijk gecompenseerd door de prijsverhoging en een betere klantenmix voor Unaddressed Mail.

Press omvat de bezorging van kranten en tijdschriften. De prijs en de mix zorgden voor netto stijging van de inkomsten van 2,7% terwijl de volumes lichtjes daalden met 1,0%.

De inkomsten van *Parcels* omvatten de pakketten die werden verkocht via de marktkanalen voor het grote publiek. De prijs en de mix zorgden voor een stijging van de inkomsten met 4,7%, anderzijds daalden de volumes lichtjes met 2,0%.

+ uitmuntendheid...

... vermindering van de wachttijd in de kantoren

... performanter computersysteem voor de producten van bpost bank

Onder *Value Added Services* vallen de activiteiten van bpost op het vlak van documentbeheer of het beheer van gegevens, alsook andere meerwaardediensten zoals het ophalen van post bij de klant en de frankering van poststukken, evenals de diensten op het gebied van postdoorzending en het tijdelijk bewaren van poststukken. De lichte stijging is voornamelijk het gevolg van een verbetering in prijs en mix van 3,3%.

Banking & Financial Products stegen met 8,3%. De stijging is voornamelijk toe te schrijven aan hogere commissies voor de verkoop van bank- en verzekeringsproducten, de hogere vergoeding voor de betalingsverkeersactiviteiten dewelke aangeboden worden aan grote klanten en de hogere inkomsten met betrekking tot andere financiële producten (onder meer door de lancering van de prepaid betaalkaarten).

Sinds 1 januari 2013 zijn BIZ en RSS samengevoegd tot MRS. De tabel hieronder geeft de reconciliatie weer tussen de oude en de nieuwe structuur:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR

	2012	2011 vergelijkbaar	2011	2010
Transactional Mail	732,1	709,1	704,2	686,3
Advertising Mail	287,3	309,1	290,7	302,9
Press	406,4	399,7	396,0	387,6
Parcels	0,0	0,1	97,8	81,5
Value Added Services	80,0	80,8	89,2	72,2
International Mail	1,7	1,8	19,8	22,5
Banking & Financial Products	50,5	40,3	40,3	44,7
Andere	(5,5)	(5,8)	(12,2)	(5,3)
Totaal BIZ	1.552,5	1.535,0	1.626,0	1.592,4
Transactional Mail	250,7	258,1	259,5	265,5
Advertising Mail	0,0	0,0	0,0	0,0
Press	0,0	0,0	0,0	0,0
Parcels	33,8	32,7	32,8	32,0
Value Added Services	15,8	13,6	13,5	12,4
International Mail	0,0	0,0	0,0	0,0
Banking & Financial Products	166,8	160,3	160,3	156,2
Andere	32,6	33,4	33,5	36,5
Totaal RSS	499,6	498,2	499,5	502,7
Totaal MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.095,1



parcels & international

+

innovatie

in onze diensten



We zullen alle zeilen
bijzetten **om nieuwe
opportuniteiten
met groeipotentieel
aan te boren**

parcels & international

De entiteit **Parcels and International** is gespecialiseerd in de verkoop, marketing, verwerking en verzending van pakketten in België en naar het buitenland.

Via bpost international beheert ze eveneens de activiteiten in verband met de internationale zendingen, zoals pakketten, administratieve post en geadresseerde reclamepost.

Pakketten

E-commerce is zowel in binnen- als buitenland aan een opmars bezig. Momenteel doet haast de helft van de Belgen aankopen online. In 2012 gaven onze landgenoten 25% meer uit voor onlineaankopen in vergelijking met 2011.

bpost wil alle kansen grijpen die de sterke uitbreiding van de e-commerce met zich meebrengt. In 2011 zijn we gestart met een volledig aanbod aan pakketten en expresszendingen, onder de naam *bpack*. Met dat aanbod willen we een antwoord bieden aan de complexe behoeften van klanten die van de kwaliteit van de dienstverlening aan hun eigen klanten een speerpunt willen maken.

Naast de normale uitreiking binnen de 24 uur levert bpost ook bijzondere oplossingen, zoals expresbestellingen op maat, of is het actief in domeinen, gaande van de opslag tot de verzending van de artikelen en het terugzendingsbeheer.

Om dat aanbod aan te vullen werden innovatieve tools ontwikkeld. *Shipping Manager* is daarvan een voorbeeld. Die tool is zowel bestemd voor de onlineverkoper als voor de eindklant. De verkoper beschikt over een administratie-interface die de hele voorbereiding van de pakketten ondersteunt (zichtbaarheid van de lopende

bestellingen, afdrukken van etiketten) en hij kan alle pakketten na de verzending ervan apart opvolgen. De eindklant kan met *Shipping Manager* alle aspecten rond de levering en de praktische aspecten ervan, zoals de keuze van de leveringsmethode, in goede banen leiden. Dankzij bpost heeft de consument immers tal van opties voor de ontvangst van zijn pakketten: aan huis, in het meest nabije postkantoor of PostPunt, op een ander adres zoals op zijn werkplaats, of in één van de bpack 24/7-automaten waar hij zijn pakket op eender welk tijdstip tijdens de dag kan gaan afhalen.

Speciaal voor de onlineverkopers in de Verenigde Staten en Azië, die mikken op de Europese markt, werd een innovatieve oplossing uitgewerkt: *Globify*. Met deze oplossing weet de Europese consument

+ groei...

... op de pakketmarkt dankzij onder meer het bpack-aanbod, expressoplossingen en de ontwikkeling van innovatieve oplossingen, zoals «bpost op afspraak»

... op de internationale markten

bij de aankoop van een artikel op een buitenlandse website, meteen hoeveel het bestelde product hem, alle kosten inbegrepen (transportkosten, btw, invoer- en douanerechten), uiteindelijk zal kosten en kan hij alle kosten in één keer betalen. De betrouwbaarheid en efficiëntie van de dienst zijn van cruciaal belang voor de onlinekopers en -verkopers.

Dankzij dit volledig aanbod aan pakketdiensten kan bpost zijn aanwezigheid in de «B2B»-pakketsegment (van professionele gebruiker naar professionele gebruiker) versterken.

Internationaal

De kracht van bpost international schuilt in de goede prijs-kwaliteitverhouding en in een zeer klantgerichte aanpak die stoelt op innovatieve oplossingen met een heuse meerwaarde. bpost international wist voordeel te halen uit de evoluties van de markt in de afgelopen jaren, zoals de opmars van de e-commerce, wat aantoonde dat het een moderne postoperator is.



bpost international wist voordeel te halen uit de marktevoluties in de afgelopen jaren, zoals de opmars van de e-commerce

bpost op afspraak

«bpost op afspraak» is een initiatief dat we testen voor onze klanten die hun boodschappen en pakketten thuisgeleverd willen krijgen op het tijdstip van hun keuze. We hebben een open platform ontwikkeld waarop consumenten een afspraak kunnen boeken om hun boodschappen en pakketten die ze hebben besteld bij lokale handelaars, dienstverleners, supermarkten of onlineverkopers, aan huis te laten leveren. Bij de levering van hun bestelling kunnen de klanten bpost ook goederen meegeven die ze willen versturen (terugzending van artikelen, leeggoed, was om te laten strijken enz.). De eerste tests werden opgestart in het voorjaar van 2012 in Geraardsbergen, Sint-Niklaas en Turnhout. In november 2012 werden ze uitgebreid naar het oosten van Waals-Brabant. In 2013 worden ze voortgezet.



+ uitmuntendheid...

... via certificaten ISO 9001, 14001 of het IPC Certificate of Excellence

Om zijn opdracht tot een goed einde te brengen kan bpost international rekenen op een uitgebreid uitreikingsnetwerk en op samenwerkingsakkoorden met buitenlandse operatoren.

bpost international wil verder groeien op de Europese, Aziatische en Noord-Amerikaanse markten. Op die laatste twee markten versterkte bpost international zijn aanwezigheid dankzij een dochteronderneming in de Verenigde Staten (MSI) en kantoren in Hong Kong, China en Singapore. Begin 2013 verwierf bpost trouwens een meerderheidsparticipatie in Landmark Global, een Amerikaans bedrijf dat pakketten vervoert. We beschikken nu over een uitgebreider logistiek netwerk en een grotere klantenportefeuille

voor de verzending van pakketten naar en vanuit Noord-Amerika.

In de zomer van 2012 versterkte bpost zijn aanwezigheid in het Verenigd Koninkrijk door er een kantoor te openen dat geheel onafhankelijk werkt onder de naam bpost UK.

De voorbije jaren heeft bpost international een reeks certificaten behaald. Die zijn van belang omdat ze aan onze klanten een objectieve indicatie geven van onze doeltreffendheid en ze vormen het bewijs van de kwaliteit van onze diensten. Dat bewijst onder meer dat wij competente en gemotiveerde medewerkers hebben waarin wij investeren. bpost international kreeg 3 keer op rij het «IPC Certificate of Excellence» (dat certificaat wordt om de drie jaar uitgereikt). Het behaalde ook het certificaat ISO 9001 en het certificaat ISO 14001 voor het sorteercentrum van Brucargo.



Parcels & International bedrijfsinkomsten

Sinds 1 oktober 2011 omvat de business unit Parcels & International de bijdrage van bpost Asia. Als we de bijdrage van bpost Asia niet in aanmerking nemen, dan steeg de verkoop met 6,6%.

Parcels omvat de pakketten verkocht via andere kanalen dan de MRS verkoopkanalen voor het grote publiek en de gespecialiseerde logistieke activiteiten voor bedrijfsklanten. Ondanks de daling van de verkoop van nieuwe wagens, dewelke een impact heeft op volumes van de distributie van de Europese nummerplaten,

steeg de omzet van Parcels met 8,3% voornamelijk ingevolge hogere volumes voor Parcels International en een betere prijs en mix impact voor Parcels.

Bij vergelijkbare samenstelling (zonder rekening te houden met de inlijving van bpost Asia) steeg de portfolio van *International Mail* met 14,0 miljoen EUR. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de prijsverhoging, een betere mix voor transitpost (7,3 miljoen EUR) en een gestegen verkoop, ingevolge volumes van nieuwe klanten, voor MSI Worldwide Mail (6,3 miljoen EUR waarvan 2,8 miljoen EUR ingevolge een gunstiger wisselkoers).

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011
vergelijkbaar

2011

2010

Evolutie
2012-2011

	2012	2011 vergelijkbaar	2011	2010	Evolutie 2012-2011
Advertising Mail	0,0	0,0	18,4	16,0	
Parcels	131,3	121,2	27,7	7,3	8,3%
International Mail	219,4	202,1	178,1	176,9	8,5%
Andere	-8,1	-5,0	1,9	3,9	62,3%
Totaal International	342,6	318,3	226,0	204,0	7,6%

+ loyaliteit...

... dankzij onze opties voor de levering van pakketten





mail service operations

+
efficiëntie
en kwaliteit



**We werken elke
dag aan het
verbeteren van
onze operationele
performantie en aan
het winnen van het
blijvend vertrouwen
van onze klanten**

mail service operations

Mail Service Operations is de operationele entiteit die instaat voor de ophaling, de sortering, het vervoer en de uitreiking van brieven, kranten en tijdschriften, huis-aan-huiszendingen en pakketten.

bpost is nu een leidende postoperator. Daar gingen jaren van veranderingen aan vooraf die inspanningen op alle niveaus van het bedrijf vergden. We willen op die weg verdergaan en onze operationele performantie verder verbeteren, onze rendabiliteit behouden en opdrijven en het blijvend vertrouwen van onze klanten winnen.

De performantie van onze basisactiviteiten voortdurend verbeteren

Het Georoutesysteem vormt de spil van het dagelijkse beheer van de postbedeling door onze postbodes. Het werd in 2003 in gebruik genomen en met behulp ervan kan, op basis van een meting van de postvolumes, de dagelijkse werklust van alle postbodes worden bepaald en hoeveel tijd nodig is om dit werk uit te voeren. Daardoor kunnen de uitreikingsrondes voortdurend worden geoptimaliseerd. Het zorgt ervoor dat de kostenstructuur voor de uitreikingsactiviteiten van bpost steeds optimaal is.

De afgelopen jaren hebben wij nieuwe technologieën voor onze basisactiviteiten ingevoerd, en dan vooral in onze sorteerinfrastructuur. Die zorgden die niet alleen voor een kostendaling dankzij meer automatisering, maar ook voor een verbetering van de globale kwaliteit. In 2012 werd 94% van de zendingen tijdig uitgereikt, een stijging van 9% in de periode 2003-2012.

Om de dienstverlening en de tevredenheid van onze klanten te verbeteren werd ons pakketaanbod aangevuld met een nieuw kanaal om pakketten af te geven en te ontvangen: bpack 24/7. In 2012 waren er proefprojecten en naar verwachting zullen er in 2013 nog automaten bijkomen. We verwachten daar de komende jaren mee verder te gaan, zodat de automaten optimaal over het land worden gespreid.

In 2012 testten we het project Mobile Device. Daarmee willen we onze mobiele terminals vernieuwen en onze postbodes uitrusten met een mobiel toestel waarmee ze met name de zendingen met streepjescode kunnen scannen en de bestemmelingen op het scherm voor ontvangst kunnen laten ondertekenen. Dat toestel biedt een uniek platform voor bijkomende innovaties

+ meer groei...

... in onze basisactiviteiten door voortdurend onze sorteer- en uitreikingskosten te optimaliseren

... dankzij de ingebruikname van bpack 24/7, een nieuwe manier om pakketten uit te reiken

... door de invoering van het programma «Visie 2020» om verdere optimalisering van de kosten mogelijk te maken

+ uitmuntendheid...

... via nieuwe tools zoals de Mobile Devices

... door de modernisering van de tijdschriftenuitreiking

... door de niet-uitgereikte zendingen sneller terug te sturen

en kan op technologisch vlak een ondersteuning zijn voor nieuwe producten, diensten of geïntegreerde oplossingen. Aangezien de proefprojecten afdoende resultaten opleverden, beslisten we om vanaf 2013 alle rondes geleidelijk aan met deze toestellen uit te rusten.

Voor de voorbereiding en bezorging van de tijdschriften werden er in Antwerpen en Luik twee nieuwe machines geplaatst. Daarmee kan de adressering van die tijdschriften gecentraliseerd en geautomatiseerd worden om schaalvoordeel te hebben. Dankzij die machines zal de kwaliteit van de uitreiking voor dit product hoog blijven, waarbij de bijbehorende kosten onder controle gehouden kunnen worden.

Om de niet-uitgereikte zendingen (brieven en pakketten) sneller terug te sturen werd een automatiseringsproject uitgevoerd. Er worden momenteel nieuwe manieren onderzocht om de automatisering in 2013 nog op te drijven.

In het kader van het strategisch plan Visie 2020 tot slot gingen de voorbereidingen om alle taken die de postuitreiking voorafgaan te centraliseren en te automatiseren door. Ook in 2013 worden die verdergezet met de geleidelijke uitbreiding van de vier huidige sorteercentra (Antwerpen X, Gent X, Charleroi X en Luik X). Voor de bouw van het nieuwe sorteercentrum in Brussel werd een principeakkoord gesloten met de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest over de locatie van de nieuwe vestiging. De uitrol van dat plan zal er mee voor zorgen

+ loyaliteit...

... dankzij onze medewerkers die het verschil willen maken voor onze klanten

dat bpost zijn kostenstructuur kan blijven optimaliseren op een postmarkt in volle verandering.

Ervoor zorgen dat onze klanten ons trouw blijven

Onze klanten verwachten dat we duidelijke beloftes doen die we dan ook op elk niveau nakomen. Dag in dag uit “zeggen wat je doet en doen wat je zegt” bij de dagelijkse uitreiking van hun briefwisseling, pakketten en aangetekende zendingen en in de contacten met onze medewerkers.

Alle operationele medewerkers werden bewust gemaakt van hun dagelijkse impact op de klantentrouw. Er werden concrete acties gevoerd die stoelden op drie pijlers.

Ten eerste moeten we de basisactiviteiten goed uitvoeren. Bijvoorbeeld: de post correct en tijdig uitreiken met speciale aandacht voor de pakketten en aangetekende zendingen, sneller en professioneler feedback geven aan onze klanten in geval van klachten, producten zoals volmachten voor aangetekende zendingen of diensten als *Do My Move* voor het doorsturen van post verbeteren.

Ten tweede moeten we onze klanten in de watten leggen, zeker tijdens hun contacten met bpost, onder meer via verbeteringen bij de ontvangst van verzendingen van grote volumes (*Masspost*).

Ten derde moeten we ervoor zorgen dat alle personeelsleden een klantgerichte aanpak hanteren. In 2012 werden de medewerkers er via communicatieacties van bewust gemaakt hoe belangrijk klantentrouw is en werden ze erop gewezen dat iedereen daar zijn steentje toe kan bijdragen.





duurzame ontwikkeling

+ maatschappelijke

**verantwoorde-
lijkheid**



bpost stelt dag na dag
alles in het werk om
zijn sociale taak te
vrijwaren, om gelijke
kansen en het welzijn
van zijn medewerkers te
bevorderen en om bij te
dragen tot een betere
bescherming van het
milieu

de maatschappelijke verantwoordelijk- heid bij bpost

Draagwijdte van het rapport en toepassing van het Global Reporting Initiative

Bij de uitwerking van het verslag over maatschappelijk verantwoord ondernemen door het bedrijf werd rekening gehouden met de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI). Voor het tweede jaar op rij is dit rapport door onszelf conform toepassingsniveau B verklaard.

In de loop der jaren werkte bpost aan een programma dat gebaseerd is op vier strategische krachtlijnen die rechtstreeks verband houden met zijn activiteiten: Proximateit (nabijheid), Personeel, Planeet en Papier.

De thema's die in dit gedeelte aan bod komen, werden geïdentificeerd op basis van een analyse van de belangrijkste uitdagingen voor bpost en van de

verantwoordelijkheden die het bedrijf moet nemen om zijn ecologische voetafdruk te verkleinen en zijn maatschappelijke rol te vrijwaren. Dat gebeurde intern en werd voorgelegd of besproken met externe stakeholders (bv. het WWF-België). De thema's waarrond we in 2012 met voorrang hebben gewerkt, kwamen daarbij naar voren.

Voorstelling van de thema's

Proximiteit (nabijheid)

Een van de grootste troeven van bpost is het feit dat het alle dagen in het hele land aanwezig is. Dat houdt verband met het behoud van een netwerk van bereikbare verkooppunten en het feit dat onze postbodes alle werkdagen alle brievenbussen van het land aandoen. bpost is het enige postbedrijf in België dat zo dicht bij zijn klanten staat. Wij hechten veel belang aan de instandhouding van deze nabijheid en we werken daar dagelijks aan.

Personeel

De veranderingsprogramma's die de afgelopen jaren in het bedrijf hun intrede deden, vergden van elke medewerker een aanzienlijk aanpassingsvermogen en een grote betrokkenheid. Deze veranderingen konden met succes doorgevoerd worden, dank zij de tools die onze medewerkers ter beschikking kregen om hen door die veranderingen te loodsen. Verandering blijft aan de orde van de dag. Net als de begeleiding van onze medewerkers en onze wil om hun inzet en welzijn te stimuleren.

Planeet

Omwille van de aard van onze activiteiten hebben wij een zekere impact op het milieu, zowel op het vlak van CO₂-uitstoot, als op het vlak van energieverbruik. Het invoeren van programma's om de CO₂-uitstoot van onze activiteiten systematisch te doen dalen is noodzakelijk om onze klanten en onze stakeholders ervan te overtuigen dat alle brieven en pakketten die aan ons worden toevertrouwd, met zo min mogelijk impact voor het milieu worden verwerkt.

Papier

Wij willen aantonen dat papier een milieuvriendelijk communicatiemiddel is, op voorwaarde dat er op een verantwoordelijke manier mee wordt omgesprongen.



Naast die 4 P's zijn er nog andere aspecten die integraal deel uitmaken van MVO. Die houden verband met de operationele en financiële resultaten, de bedrijfsgovernance of de klantentevredenheid en worden elders in het jaarverslag behandeld. Alle acties die wij in dat verband ondernemen, zijn terug te vinden in het samenvattende rooster op het einde van het document.

Belangrijkste verwezenlijkingen in 2012

In het kader van het project bpeople werd bij alle medewerkers gepeild naar hun welzijn en engagement. Op basis van de resultaten konden prioritaire acties bepaald worden om de werkomstandigheden goed te houden.

De CO₂-uitstoot werd verminderd (-32% in vergelijking met 2007), het energieverbruik daalde (-15% in vergelijking met 2005) en afvalbeheer werd verbeterd (-7,5% in vergelijking met 2009).

In termen van milieubeheer staat bpost op de tweede plaats in de rangschikking van de International Post Corporation (IPC EMMS Scorecard) op basis van zijn verwezenlijkingen in 2011.

De studie Market Probe die in oktober 2012 bij een groep van meer dan 1.000 particuliere klanten en bedrijven gehouden werd, was de aanleiding voor de

invoering van een «groene barometer». Blijkbaar gaat de reputatie van bpost op het vlak van milieu erop vooruit en moeten er grote inspanningen geleverd worden om papier als duurzaam communicatiemiddel ingang te doen vinden.

Johnny Thijs, CEO van bpost, ondertekende het United Nations Global Compact (UNGC), waardoor het bedrijf 10 principes moet naleven die te maken hebben met de naleving van de mensenrechten, het werk, het milieu en de strijd tegen corruptie. bpost drukt op die manier zijn bereidheid uit om die principes binnen het bedrijf en binnen zijn invloedssfeer uit te dragen.

Belangrijkste uitdagingen voor de toekomst

De uitdaging voor de toekomst bestaat erin de daling van de postvolumes, de verhoging van de energiekosten en de problemen in verband met de mobiliteit van personen als opportuniteiten te beschouwen. Ze zetten bpost ertoe aan om efficiënter (Vision 2020 project) en creatiever te worden bij het ontwikkelen van innovatieve oplossingen (project «bpost op afspraak»).

Zoals uit de «groene barometer» naar voren kwam moet bpost blijven werken aan het imago van papier, dat de grondstof voor zijn activiteiten vormt. Daarom ging bpost in zee met partners als het WWF-België, de FSC en de belangrijkste spelers uit de papiersector. Er



kwamen allerlei tools en communicatieacties voor de klanten en leveranciers, ook al om de «greenwashing» te counteren die gebruikt wordt in het voordeel van de sector van de informatietechnologie.

De MVO-organisatie

De MVO-governancestructuur zit vervat in de bestaande organisatie en bestaat uit een coördinatiecomité dat rechtstreeks rapporteert aan de CEO en dat drie stuurgroepen omvat die de verschillende projecten op het terrein uitvoeren. De CFO speelt een actieve rol in de besluitvorming van de stuurgroep Green Post.

De betrekkingen met onze stakeholders

bpost is een bedrijf dat elke dag overal aanwezig is. Over ons maatschappelijk engagement zijn we in dialoog met een brede waaier van stakeholders, op alle domeinen van onze business. Het proces om deze stakeholders, alsook hun bekommernissen, te identificeren, maakt deel uit van de courante activiteiten van het bedrijf. Het gaat onder meer over enquêtes, deelname aan relevante fora, sociaal overleg, review van leverancierscontracten en klantenfeedback. De belangrijkste stakeholders met wie wij in dialoog gaan, staan in de onderstaande tabel.

Wie zijn zij?

Hoe reageren we op hun bekommernissen

De aandeelhouders

- De Belgische Staat
- De Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij
- CVC Capital Partners

- 11 vergaderingen van de Raad van Bestuur in 2012

De klanten

- De grote klanten en de corporate-klanten
- De KMO's, zelfstandigen en vrije beroepen
- De particuliere klanten

- Publicatie van een infomagazine voor alle klanten
- Opstelling van een "groene barometer" op basis van een enquête bij een groep van meer dan 1.000 klanten
- Actieve aanwezigheid op de sociale netwerken (Facebook, Twitter) en op de website

De medewerkers

- Het personeel
- De sociale partners

- Jaarlijkse meting van het welzijn en engagement van de medewerkers en vastlegging van actieplannen
- Communicatie- en sensibiliseringsacties voor het personeel rond de MVO-thema's
- Sociaal overleg:
 - 11 vergaderingen van het Paritair Comité
 - organisatie van overleg met de sociale partners voor de invoering van de veranderingsprojecten

De leveranciers

- Uitvoering van een studie bij de voornaamste leveranciers om hun visie en hun resultaten op het gebied van duurzaamheid beter te begrijpen (Ecovadis-methodologie)
- Sensibilisering van onze leveranciers zodat ze voor een duurzame milieuvriendelijke aanpak zouden kiezen

De media

- Verspreiding van 33 persberichten en organisatie van 13 ontmoetingen met de pers in 2012

De overheid

- Federale Regering en de Voogdijminister (Minister van Overheidsbedrijven)
- Federaal Parlement (Commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven)
- Steden en Gemeenten

- Geregelde contacten met de regering en de lokale overheden om hen te informeren over de projecten van het bedrijf en om oplossingen te zoeken voor de problemen die zij met de diensten van bpost zouden kunnen ondervinden

De partners

- NGO's en verenigingen: WWF-België, FSC, Goodplanet en Business & Society
- International Post Corporation (IPC)
- Experten op het vlak van CO₂: Deloitte, Greenloop en CO₂Logic

- Verlenging van het strategische partnerschap met het WWF-België
- Sensibiliseringsactie voor scholen in samenwerking met Goodplanet
- Deelname aan het milieuprogramma van de IPC
- Investering in tools en projecten om de CO₂-uitstoot te verminderen in samenwerking met Deloitte, Greenloop en CO₂Logic

de maatschappij

bpost's belangrijkste kenmerk is dat het elke dag aanwezig is in heel België. Daardoor zijn onze producten en diensten bijzonder toegankelijk, onder meer via een netwerk van meer dan 1.300 verkooppunten. Bovendien heeft elk van de 589 gemeenten van het land minstens één postkantoor waar de klant terecht kan voor alle post- en andere diensten voor het publiek.

De universele dienst verzekeren

Onze voornaamste opdracht is het verstrekken van de universele dienst, wat er op neerkomt dat we vijf dagen per week in heel het land briefwisseling en pakjes ophalen en bestellen. Dag na dag rijden zo'n 10.000 postbodes langs alle Belgische wegen om bij de 4,7 miljoen gezinnen de post te bezorgen.

In 2011 heeft de Belgische Staat ons die verantwoordelijkheid toevertrouwd voor een periode van minstens acht jaar. Tegenover een alsmaar toenemende concurrentie, of die nu fysiek of elektronisch is, zal de voortzetting van deze opdracht afhangen van ons vermogen om een economisch en financieel gezonde structuur te handhaven.

Opdrachten van openbare dienst uitvoeren

bpost staat in voor de levering van diverse belangrijke publieke diensten aan de Belgische bevolking, in het hele land. Elk jaar ontvangt bpost een financiële compensatie om een aantal taken uit te voeren, onder meer de uitbetaling aan huis van de

pensioenen en de uitkeringen aan personen met een handicap, de uitreiking van kranten, tijdschriften en verkiezingsdrukwerk.

Steun geven aan de alfabetisering

Al meer dan 15 jaar zet bpost zich in voor de strijd voor de alfabetisering van volwassenen in België. Het doet dat door financiële steun te verlenen aan het Fonds van bpost voor Alfabetisering, dat in 1997 werd opgericht en door de Koning-Boudewijnstichting wordt beheerd. Vanaf 2009 kregen de acties van het Fonds van bpost voor Alfabetisering een nieuw steuntje in de rug: vanaf dat jaar werd immers een deel van de opbrengst van de kerstzegels doorgestort naar het fonds. Zo werd de laatste vier jaar al meer dan 1.500.000 EUR gestort aan het Fonds, dat daarmee nieuwe alfabetiseringsprojecten van diverse verenigingen kon ondersteunen.

Schrijven stimuleren

In 2009 ging bpost van start met "De Brieven Brigade", een initiatief dat gericht is op scholen. Daarmee wil het kinderen tussen 2,5 en 12 jaar warm maken voor schrijven en postzegels. Om het programma op school te geven, kunnen de leerkrachten van elke graad gebruikmaken van een reeks didactische tools, die van de website van bpost kunnen worden gedownload en die elk jaar worden vernieuwd. Kinderen uit de derde graad kunnen bijvoorbeeld creatief leren schrijven en meer te weten komen over de geschiedenis van de EU en de postkaart.

Sinterklaas

Elk jaar kunnen kinderen tussen november en begin december Sinterklaas een brief sturen. Elk kind dat een briefje schrijft, krijgt een cadeautje. Gedurende zes weken staan bpost-medewerkers paraat om Sinterklaas een handje te helpen met het versturen ervan. In 2012 brak deze actie alle records met meer dan 300.000

brieven voor de Sint. Dat is meer dan het dubbele in vergelijking met 2011.

Steun aan medewerkers die zich inzetten voor een goed doel

In 2012 organiseerde bpost voor het derde jaar op rij "STAR4U". In 2010 is bpost gestart met dit initiatief om zijn medewerkers die zich actief en volledig vrijwillig inzetten voor maatschappelijke, culturele, sociale of ecologische projecten in België of het buitenland, een duwtje in de rug te geven. Sinds de start ervan was dit initiatief een schot in de roos. Voor de drie edities



In december 2012, hebben kinderen meer dan 300.000 brieven naar Sinterklaas verstuurd

samen werden 521 dossiers ingediend; 220 daarvan kregen tussen 500 en 2.000 EUR aan financiële steun. In totaal werd meer dan 200.000 EUR verdeeld.

Partnerschap met WWF-België

In 2009 sloot bpost een partnerschap met WWF-België, zodat we gebruik konden maken van de ervaring en de knowhow van die organisatie voor de verwezenlijking van onze doelstellingen in het kader van het project Green Post, en om bij onze medewerkers en onze klanten een ecologische bewustwording tot stand te brengen. Dat partnerschap werd in 2012 verlengd.

Lidmaatschap Business & Society

Sinds 2008 is bpost lid van Business & Society, een netwerk van bedrijven dat het referentiepunt vormt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in België. Business & Society verschaft eveneens ondersteuning en tools aan bedrijven die maatschappelijke verantwoordelijkheid in hun beheer en hun activiteiten willen laten meespelen.



onze medewerkers

bpost is nu een leidende postoperator en dat dankt het bedrijf met name aan de inspanningen die de afgelopen tien jaar door zijn medewerkers geleverd werden.

In de context van de gestage daling van de volumes traditionele post en van de veranderingen in het bedrijf, zijn het welzijn en de inzet van elke medewerker van cruciaal belang. Daarom hebben we in 2012 in het kader van ons project "bpeople" een nieuwe enquête gehouden bij het personeel.

Uit de resultaten van de enquête blijkt globaal genomen dat de medewerkers hun werk graag doen en dat ze gehecht zijn aan hun bedrijf, waar ze trots op zijn. De enquête brengt ook aan het licht dat er verhoogde stresssymptomen in de organisatie zijn.

We gaan niet licht om met met die resultaten. Voor 2013 hebben we een aantal prioriteiten vooropgesteld om de werkomstandigheden voor onze medewerkers goed te houden ondanks de talrijke veranderings- en moderniseringsprojecten die aan de gang zijn. Die prioriteiten slaan op begeleiding bij stress, meer inspraak, het sturen van de verandering, het beheer van de teams en van hun performantie, en de maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Begeleiding van de medewerkers

bpost is een bedrijf in volle evolutie. De functies binnen het bedrijf veranderen voortdurend. Het Job Mobility Center is het departement van bpost dat de link legt tussen de organisatie van vandaag en die van morgen en dat instaat voor de begeleiding van de personeelsleden die als gevolg van een reorganisatie hun loopbaan een nieuwe wending moeten geven. Dat departement werkt rond drie grote pijlers: de inzetbaarheid, begeleiding en coaching, en het beheer van tijdelijke tewerkstelling.

bpost biedt zijn medewerkers een brede waaier aan doorgroeimogelijkheden aan. We hechten veel waarde aan de interne mobiliteit. Dat blijkt ook uit het feit dat 90% van onze openstaande betrekkingen door interne kandidaten wordt ingevuld.

Ook de begeleiding op het vlak van lichamelijke en psychische gezondheid draagt bij tot het welzijn van de medewerkers. De dienst Psychosociale Preventie helpt de medewerkers bij het omgaan met werkstress. De dienst organiseert preventiecampagnes, sensibiliseert het management, registreert de klachten, zorgt voor begeleiding en biedt zelfs opleidingen aan om met stress om te gaan. De dienst Psychosociale Preventie voorziet ook ondersteuning in geval van ingrijpende gebeurtenissen, zoals fysiek en verbaal geweld, het overlijden van een collega en arbeidsongevallen, maar ook bij conflicten tussen personeelsleden of klachten wegens mobbing of ongewenste intimiteiten.



Ervaring erkennen

bpost positioneert zich op de arbeidsmarkt als organisatie die ook laaggeschoolden een kans biedt. We bieden hen niet alleen een job, maar ook mogelijkheden om opleidingen te volgen en eventueel een diploma te behalen.

Om een loopbaan uit te bouwen, is een diploma van onschatbaar belang. Als je een diploma hebt, stijgen je tewerkstellingskansen en verbeteren je toekomstperspectieven binnen het bedrijf. Daarom startte bpost in 2011 met een initiatief voor de medewerkers die geen diploma hoger middelbaar onderwijs hebben. In samenwerking met de "Centra voor Volwassenonderwijs" en het "Centre de Promotion Sociale" biedt bpost zijn medewerkers de mogelijkheid om een twee à twee jaar en half durend opleidingsprogramma te volgen (voornamelijk afstandsonderwijs). Dit programma valoriseert de vaardigheden en de kennis die tijdens het werk reeds werden opgedaan en biedt het vooruitzicht op een diploma hoger middelbaar onderwijs.

Eind 2012 hadden 853 medewerkers hun interesse voor dat initiatief laten blijken. In 2012 startten 279 medewerkers de opleiding in Antwerpen, Brugge, Brussel, Diest en Gent. In januari 2013 ging de eerste fase van het proefproject voor dit programma in de Franse Gemeenschap van start in de provincies Henegouwen en Luik. In de loop van het jaar zal het programma worden uitgebreid naar andere delen van het land.

Voor de opleiding van zijn medewerkers beschikt bpost over zijn eigen opleidingscentrum. In 2012 gaf bpost Academy ongeveer 25.000 dagen opleiding. Naast functionele opleidingen konden de medewerkers ook gratis communicatie-, verkoop-, taal- en leiderschapsopleidingen volgen. Vorig jaar werd ook een "Summer Academy" opgericht waar kortere opleidingsmodules gegeven worden over nieuwe thema's (neurowetenschappen, het benaderen van andere culturen, geheugentraining, energiebeheersing enz.), kwam er een nieuw online-opleidingsplatform om het online-aanbod te vergroten en werd er een nieuw opleidingstraject opgestart voor alle nieuwe medewerkers in de postkantoren.

Evolutie van de formele opleiding (LA 10)

	2011	2012
Aantal uren	235.738	198.526
Aantal uren/jaar/werknemer	9	7

Evolutie van de informele opleiding (LA 10)

	2011	2012
Aantal uren	230.779	303.924
Aantal uren/jaar/werknemer	8	11

Diversiteit en gelijke kansen

"Samenwerken" is één van de waarden van bpost. Het diversiteitsprogramma helpt ons om die waarde concreet vorm te geven en om in lijn te blijven met de maatschappij. Wij zijn er eveneens van overtuigd dat goed omgaan met diversiteit een bron van performantie en innovatie kan zijn voor het bedrijf.

Via onze acties willen we openheid creëren en bewerkstelligen dat iedereen gelijk en respectvol behandeld wordt, zonder dat daarbij onderscheid gemaakt wordt in geslacht, cultuur, sociale herkomst, leeftijd enz. We trachten ook de beste talenten uit alle geledingen van de bevolking aan te trekken.

In 2012 zijn we diversiteit en gelijkheid van kansen in de ruimste zin van het woord blijven bevorderen, waarbij we de nadruk hebben gelegd op deze twee aspecten: culturele diversiteit en de mix tussen mannen en vrouwen.

Bij bpost zijn 34% van de werknemers vrouwen; van het seniormanagement zijn 17,5% vrouwen. Hoewel we in onze sector eerder bemoedigende resultaten kunnen voorleggen op dat vlak, streven we er toch naar dat dat laatste percentage nog aanzienlijk stijgt.

Verdeling van de werknemers volgens geslacht, leeftijdsgroep, minderheid en andere diversiteitsindicatoren (LA 13)

Vrouwelijk

Mannelijk

		Vrouwelijk	Mannelijk
2011	Middle management	32,39%	67,61%
	Senior management	16,98%	83,02%
2012	Middle management	31,80%	68,20%
	Senior management	17,43%	82,57%

Gedragscode

Sedert 2007 heeft bpost een Gedragscode. Dat document beschrijft wat het bedrijf van al zijn medewerkers verwacht op het vlak van beroepsethiek en goed samenleven.

De Code werd in 2011 bijgewerkt, zodat er ook rekening wordt gehouden met de nieuwe missie en waarden van bpost en met het groeiende belang van de bedrijfsgovernance.

Die code geldt voor alle medewerkers van bpost, ongeacht hun statuut of plaats in de organisatie. Zij onderstreept ook de actieve rol die het management moet spelen bij de bevordering van de naleving van de Code en van de waarden van bpost.

De betrekkingen met het personeel

Samen met de eventuele bijzonderheden die de collectieve overeenkomsten kunnen vermelden, voorzien de statutaire bepalingen van bpost uitdrukkelijk een overleg-/onderhandelingsstructuur waarin de reorganisatieprojecten van de verschillende departementen (alook hun plannings voor de invoering ervan) worden onderzocht en besproken.

De overlegstructuur van het bedrijf voorziet in lokale organen (Zonale Overlegcomités), regionale organen (Regionale Overlegcomités) en nationale organen (Paritaire Subcomités Mail, Retail, FM-Cleaning, Overlegcomité van de Centrale Diensten).

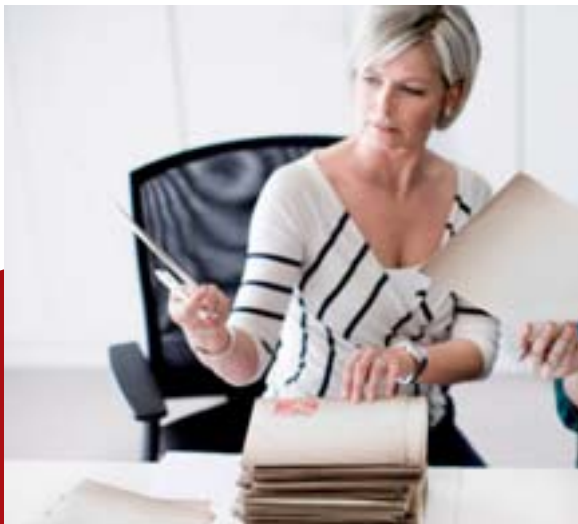
Bovendien wordt over de reorganisatieprojecten, nog vóór ze worden ingevoerd, overlegd in het Paritair Comité, het centrale onderhandelings- en overlegorgaan tussen de sociale partners.

De collectieve Overeenkomst 2012-2013, die eind 2011 werd afgesloten, bevat een engagement van het management dat alle reorganisaties zullen plaatsvinden zonder naakte ontslagen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Ze voorziet ook in de uitbetaling in 2012 en vervolgens in 2013 van een niet-recurrente bonus aan alle medewerkers, afhankelijk van het rendabiliteitsniveau dat het bedrijf bereikte in die periode.

Eind 2012 sloten de sociale partners en het bedrijf een akkoord op het vlak van eindloopbaan, dat bepaalt dat statutaire en baremiek contractuele medewerkers van minstens 55 jaar desgewenst hun arbeidstijd kunnen verminderen. Er worden extra toelagen voorzien om het loonverlies zo veel mogelijk te beperken. Alle betrokken medewerkers kunnen zo deeltijds werken tot aan hun pensioen, waarbij ze bijna 85% van hun inkomen behouden.

Dat akkoord bepaalt ook dat de medewerkers kunnen delen in de betere rendabiliteit van hun bedrijf omdat het systeem van de niet-recurrente bonussen voor de in 2013 uitgevoerde prestaties (uitbetaling in 2014) verlengd wordt. Zo zijn er vier aan de resultaten gekoppelde niet-recurrente bonussen voorzien: een bonus die samenhangt met de geboekte winst, een bonus die gekoppeld is aan de klantentrouwindex, een bonus die gekoppeld is aan de wettelijke winstdeelname en een laatste bonus die afhangt van de aanwezigheid op het werk.

De collectieve Overeenkomst 2012-2013 heeft betrekking op de statutaire en baremiek contractuele personeelsleden, wat neerkomt op zo'n 85% van het personeel. De overeenkomst geldt niet voor de niet-baremieke contractuelen. Voor de hulppostmannen is er een specifiek akkoord; ze komen in aanmerking voor een aantal bepalingen uit de collectieve overeenkomst, zoals het systeem van de niet-recurrente bonussen.



Het omgaan met
diversiteit is een bron van
performantie en innovatie
voor bpost

Samenstelling van het personeelsbestand bij bpost (LA 1)

	2011	2012
Voltijdse equivalenten 31/12	27.245	25.675
Contract voor bepaalde duur	218	246
Vrouw	138	162
Man	81	84
Contract voor onbepaalde duur	26.926	25.429
Vrouw	8.421	7.938
Man	18.504	17.491
Vervangingscontract	101	0
Vrouw	84	/
Man	17	/
Totaal headcount	31.588	29.382
Voltijds	21.339	20.481
Deeltijds	10.249	8.901
Vrouw	10.856	9.929
Man	20.732	19.453
Opdeling per leeftijdscategorie		
0-30	3.983	3.653
31-35	2.718	2.612
36-40	3.688	3.319
41-45	4.757	4.554
46-50	4.997	4.918
51-55	5.310	4.875
56+	6.135	5.451
Gemiddeld aantal interims	867	822
Filialen		
Voltijdse equivalenten 31/12	484	520
Totaal headcount 31/12	522	540

Evolutie van het personeelsverloop (LA 2)

	2011	2012
Indiensttredingen (IN)	2.289	1.461
Vrouw	665	432
Man	1.664	1.029
Vertrekken (UIT)	3.798	3.570
Vrouw	978	1.295
Man	2.820	2.275
Verloop*	10,90%	9,51%
Vrouw	9,39%	10,31%
Man	11,61%	9,13%

Evolutie van het personeelsverloop (LA 2)

Opdeling per leeftijdscategorie	2011			2012		
	In	Uit	Verloop*	In	Uit	Verloop*
0-30	1.416	755	30,88%	888	674	22,71%
31-35	302	204	10,34%	190	225	8,62%
36-40	217	191	5,88%	151	184	5,26%
41-45	188	213	4,54%	104	203	3,60%
46-50	105	161	2,91%	72	175	2,74%
51-55	45	222	2,90%	33	228	3,12%
56+	16	2.052	21,31%	23	1.881	21,24%
* Turnover	(In + Uit)/2					
	(VTE begin jaar + VTE jaareinde)/2					

leefmilieu

bpost bezorgt dagelijks 10,5 miljoen brieven en 100.000 pakketten. Dat heeft uiteraard gevolgen voor het milieu. Om een invloed te kunnen hebben op de volledige waardeketen, van de leverancier tot de klant, heeft bpost in 2009 een programma ontwikkeld om een groenere post uit te bouwen, die meer zorg draagt voor het milieu. Dat programma omvat alle energie- en milieuaspecten van het bedrijf, de ontwikkeling van "groene" oplossingen en producten voor de klanten en de begeleiding van vernieuwende projecten die voldoen aan de milieucriteria.

Door de invoering van een pakket maatregelen, wil bpost aan zijn klanten garanderen dat de verzending van hun brieven en pakketten een zo klein mogelijke impact heeft op het milieu en in verantwoordelijke ecologische omstandigheden gebeurt.

Optreden aan de bron, bij de leveranciers

In 2012 legde bpost de laatste hand aan een proces om verder te gaan met zijn beleid voor duurzame aankopen bij zijn leveranciers, zodat er rekening wordt gehouden met hoe onze leveranciers presteren op het vlak van

milieu (energie, water, afval, producten), op sociaal vlak (gezondheid en veiligheid, arbeidsomstandigheden, kinderarbeid, dwangarbeid) en om een bewustwording tot stand te brengen bij leveranciers die op die vlakken risico's vertonen. Haast een honderdtal leveranciers worden geëvalueerd met onze partner Ecovadis, volgens de Europese reglementering terzake.

Het beheer van onze impact optimaliseren

Onze impact op het milieu verminderen

bpost tracht voortdurend om zijn impact op het milieu te verkleinen. Het beheer van die impact begint met de naleving en de correcte toepassing van de milieureglementeringen. Bij de individuele evaluaties van een aantal kaderleden (onder wie de CEO) wordt rekening gehouden met milieucriteria.

Het departement Environmental Management organiseert binnen bpost jaarlijkse controles, werkt de aangiftes bij en werkt nauw samen met de verschillende administraties.



Naast de reglementaire aspecten werkt bpost actief aan de invoering van milieubeheerssystemen. In 2012 kregen negen van onze belangrijkste sites opnieuw het certificaat ISO 14001 (de vijf sorteercentra, de Zegeldrukkerij, bpost international, Mail Center Aalst en de hoofdzetel van bpost in Brussel). Dat betekent concreet dat de verwerking van het jaarlijkse volume brieven en pakketten verder in milieuvriendelijke omstandigheden gebeurt.

De andere sites voldoen aan nationale voorschriften, inzonderheid op het vlak van de organisatie van het

afvalbeheer. Het is de bedoeling om de hoeveelheid geproduceerd afval en de afvalbeheerkosten te verminderen, door het papierafval economisch te valoriseren. Zo kon sinds 2009 meer dan een derde van het volume papierafval dat bij het restafval terechtkwam, worden overgeheveld naar gerecycleerd en doorverkocht papier. Dankzij de actieve sensibiliseringscampagne bij vijftig Mail Centers en in onze administratieve gebouwen behaalden we onze doelstelling voor afvalvermindering (-10% tussen 2009 en 2012) en stelden we ons een nieuwe doelstelling voorop tegen 2020 (-20% ten aanzien van 2009).

Evolutie van het opgehaalde afval (EN 22)

Jaar	Papier en karton (m ³)	Afval van klasse 2 (m ³)
2009	28.659	29.149
2010	28.004	26.921
2011	27.068	25.362
2012	24.528	25.319

Evolutie van het gerecycleerde afval (EN 22)

Jaar	Papier (ton)	Karton (ton)	Plastic (ton)	Polyproppeen (ton)
2009	692	309	42	28
2010	740	334	63	24
2011	809	447	76	32
2012	860	472	86	32

Evolutie van de gerecycleerde patronen (EN 22)

Jaar	Patronen (aantal)
2009	10.954
2010	12.526
2011	12.294
2012	13.140

Onze impact op de klimaatopwarming verminderen

De uitstoot van broeikasgassen vormt de factor die de impact van de activiteiten van bpost op het milieu het meest bepaalt. Het wegtransport vormt in feite de ruggengraat van het ophalings- en uitreikingsnetwerk

van de post en bpost kan zijn voornaamste taak niet uitvoeren zonder een uitgebreid voertuigenpark.

Met een actieplan kon bpost zijn CO₂-uitstoot tijdens de periode 2007-2012 met 32% verminderen en zijn energieverbruik tijdens de periode 2005-2012 met 15% verminderen.

In 2012 ging het departement Energy Management van start met EMS (Energy Monitoring System), een systeem om de energiestromen in al zijn gebouwen te meten, controleren en optimaliseren. bpost verlengde bovendien zijn contract voor de aankoop van groene stroom en optimaliseert verder de energie-efficiëntie van de gebouwen. Voorbeelden van de ondernomen initiatieven zijn de vervanging van stookolie- door gasverwarming, betere verlichting en isolatie.

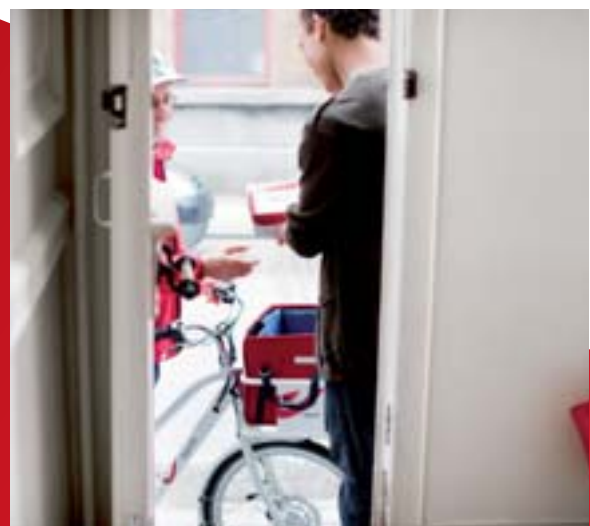
In september 2012 nam bpost zijn eerste ecoconstructie in gebruik. Dat nieuwe postcentrum, dat op de Plénesses-site nabij Verviers werd gebouwd, is een schoolvoorbeeld van duurzame ontwikkeling in de sector voor energiezuinig bouwen. Om economisch en ecologisch duurzaam te zijn, wordt er rationeel omgesprongen met materiaal, energie en verlichting en wordt het regenwater gerecupereerd.

Evolutie van het verbruik van fossiele energie (EN 3)

Jaar	Gas		Stookolie	
	MWh	GJ	MWh	GJ
2009	92.347	332.449	24.992	89.972
2010	92.979	334.726	25.176	90.634
2011	78.906	284.063	23.143	83.314
2012	73.818	265.745	20.476	73.714



Dankzij een actieplan kon bpost zijn CO₂-uitstoot tijdens de periode 2007-2012 met 32% verminderen en zijn energieverbruik tijdens de periode 2005-2012 met 15% verminderen



Evolutie van het elektriciteitsverbruik (EN 4)

Jaar	MWh	GJ
2009	79.290	285.446
2010	76.505	275.419
2011	71.691	258.087
2012	67.737	243.854

Evolutie van de broeikasgassen in TeqCO₂³ (EN 16)

Jaar	Teq CO ₂
2009	81.571
2010	77.126
2011	73.956
2012	73.632

Duurzame mobiliteit

Onze voertuigenvloot, één van de grootste in België (6.198 bestelwagens, 2.364 bromfietsen, 124 opleggers, 293 vrachtwagens en 3.189 fietsen waarvan 2.547 elektrische fietsen) vormt eveneens een grote milieu-uitdaging voor ons. Eind 2012 was die vloot nog verantwoordelijk voor haast 70% van onze CO₂-uitstoot.

We zetten de opleidingen voor de chauffeurs van bestelwagens verder om hen ecologisch verantwoord te leren rijden. Daardoor konden we op jaarbasis al haast 100.000 liter brandstof besparen. De Eco-Driving

Challenge, waarmee we in 2011 van start gingen om de medewerkers bewust te maken van hun echt verbruik, kende in mei 2012 zijn apotheose op het circuit van Zolder. Het winnende team mocht meedingen naar de eerste internationale trofee, die het IPC in november in Montpellier organiseerde.

Met 30.000 medewerkers staat bpost ook voor een mobiliteitsuitdaging, vooral voor de trajecten tussen de woon- en werkplaats. De 'green car policy', die de kaderleden ertoe aanspoort om voor transportmiddelen te kiezen die minder CO₂ uitstoten, werd in 2012 aangepast aan de nieuwe geldende reglementering.

Evolutie van het verbruik van fossiele energie (EN 3)

Jaar	Brandstof voor de voertuigen (diesel + benzine)	
	MWh	GJ
2009	209.655	754.758
2010	207.668	747.605
2011	195.755	704.718
2012	200.357	721.285

3 bpost berekent zijn broeikasgassenuitstoot op basis van de door PostEurop ontwikkelde methodologie, die uitgaat van het Greenhouse Gas Protocol. Deze methodologie strookt met de normen ISO14064. Het uitvoerige rapport (toepassingsperimeter, omzettingfactor) is na te lezen op de website van het Carbon Disclosure Project (www.cdproject.net).

De ontwikkeling van duurzamere oplossingen voor onze klanten

bpost was de eerste postoperator en het eerste communicatiekanaal in België dat een instrument uitwerkte voor de meting van de CO₂-impact in de volledige "levenscyclus" van een reclamecampagne met geadresseerde mailings. Met die tool, de Carbon Meter, kunnen de klanten de CO₂-impact van hun briefwisseling (al dan niet reclame) en pakketten meten, waardoor ze de juiste keuzes kunnen maken om die impact op het milieu zo veel mogelijk te beperken (soort papier, karton, formaat, inkt enz.).

Om deze oplossing volledig te maken, biedt bpost zijn klanten de mogelijkheid om de uitstoot als gevolg van hun postzendingen te compenseren. Via dat aanbod, dat werd uitgewerkt samen met CO₂-Logic, worden projecten om de uitstoot van broeikasgas te verminderen in ontwikkelingslanden gefinancierd. bpost compenseert niet alleen zijn eigen postzendingen, maar steunt ook de vereniging Goodplanet die de Belgische scholen bewust wil maken van de milieuproblemen.

Dankzij een proefproject, dat in 2011 werd opgestart voor de bedrijfsklanten, kon de CO₂-uitstoot door de postverwerking van meer dan 10% van de jaarlijkse volumes geadresseerde reclamepost gecompenseerd worden.

Een plaats op het groene podium

Wij mikten op een plaats in de top van 5 van de beste postoperatoren qua milieubeheer, maar op basis van de resultaten uit 2011 werd bpost tweede op 21 operatoren in de rangschikking van de International Post Corporation (IPC).

Die milieuprestaties waren in 2012 het voorwerp van een externe audit voor rekening van de IPC en volgens de certificatie ISO 14064 voor zijn rechtstreekse en onrechtstreekse CO₂-impact. Dankzij de deelname van bpost aan het Carbon Disclosure Project en de reporting GRI zijn die milieugegevens overigens beschikbaar voor alle geïnteresseerde stakeholders.

Wij willen tot de beste leerlingen uit de klas van de IPC blijven behoren door nieuwe initiatieven te lanceren, die structureel van aard zijn en tegelijk een gedragsverandering teweegbrengen, zodat onze activiteiten, onze gebouwen en ons voertuigenpark nog milieuvriendelijker worden.



papier, een efficiënte en duurzame communicatiedrager

Papier vormt de kern van onze activiteiten. bpost heeft zich ertoe verbonden om enkel papier te gebruiken dat afkomstig is uit duurzame bronnen (gerecycleerd papier of papier met de labels FSC of PEFC). Daarvoor werken wij sinds 2009 samen met het WWF België en hebben wij een brochure uitgebracht waarin aan de hand van 10 relevante vragen en antwoorden wordt aangetoond dat papier een noodzakelijk kanaal blijft om informatie en ook gevoelens uit te wisselen. Als we er maar op een duurzame en verantwoordelijke manier mee omspringen. Daartoe verbindt bpost zich.

Een voorbeeldgedrag

bpost heeft er zich toe verbonden om de "best in class" te zijn op het vlak van verantwoord papiergebruik binnen het bedrijf. 99% van het door ons gekocht papier heeft een label of is gerecycleerd; 100% van de postzegels wordt gedrukt op FSC-papier. Op dat vlak voert bpost het peloton van de Europese postoperatoren aan.

In 2012 bracht bpost als eerste een uitgave gecertificeerde postzegels uit met het FSC-logo en een ecologisch thema: boombladeren.

bpost volgt het verbruik van printerpapier in zijn gebouwen op. Die opvolging gaat gepaard met een sensibiliseringscampagne, een vermindering van het gewicht van de bladen en het beheer van alle drukkosten. Sinds de invoering van dat programma daalde het papierverbruik in onze ISO14001 gecertificeerde sites met 7,5%.

Evolutie van het verbruik van printerpapier (EN 1)¹

Jaar	Volume (riemen)	Gewicht (kg)
2009	29.959	56.479
2010	23.545	57.921
2011	23.631	58.132
2012	21.168	52.073

¹ Monitoring in de ISO 14001 gecertificeerde sites, met uitzondering bpost International en Filatelie

Enkele belangrijke punten om te onthouden:

- **Papier vernietigt geen bossen.** Minder dan 15% van de grondstof voor papier is afkomstig van de kap van specifieke bomen, meestal dan nog afkomstig uit duurzaam beheerde bossen.
- **Papier kan tot vijf keer worden gerecycleerd zonder dat het aan kwaliteit verliest.** Gerecycleerde vezels maken tot 43% van de grondstof voor papier uit.
- **De Belgische papierindustrie tracht zijn impact op het milieu te beperken.** De investeringen in de afgelopen 20 jaar hebben ervoor gezorgd dat er, ondanks een productievermindering van 40%, 70% minder afvallozing in het water is en dat het energieverbruik met meer dan 13% daalde. (bron: Cobelpa).
- **Traditionele postzendingen hebben geen grotere impact op het milieu dan commerciële e-mails.** Om dat te bewijzen ontwikkelde bpost samen met Greenloop tools om enerzijds de CO₂-impact van briefwisseling op papier en karton te meten en te beperken en om anderzijds de milieu-impact van e-mails na te gaan.

Meer informatie over ons programma rond maatschappelijke verantwoordelijkheid?
www.bpost.be/green

corporate governance

Algemeen

Als naamloze vennootschap van publiek recht valt bpost onder de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (de "Wet van 1991"). Voor alle aangelegenheden die niet specifiek geregeld zijn door de Wet van 1991, valt bpost onder het Belgische Wetboek van Vennootschappen.

Als niet-beursgenoteerd bedrijf is bpost niet onderworpen aan de Belgische Corporate Governance Code van 12 maart 2009. bpost wil er zich echter toe verbinden de filosofie van deugdelijk bestuur, integriteit en transparantie in de besluitvorming te respecteren door de Corporate Governance-principes uit deze Code en uit de richtlijnen van de OESO over Corporate Governance van overheidsbedrijven na te leven. Een aantal van deze principes en richtlijnen werd reeds geïmplementeerd in het Huishoudelijk Reglement van de Raad van Bestuur en de adviserende Comités (meer hierover in "Huishoudelijk reglement van de Raad van Bestuur en de Comités" hierna).

Het bestuursmodel van bpost wordt voornamelijk gekenmerkt door:

- een Raad van Bestuur die het algemene beleid en de strategie van bpost bepaalt en het operationele beheer superviseert;
- Een Strategisch Comité, een Auditcomité en een Bezoldigings- en Benoemingscomité die binnen de Raad werden opgericht om de Raad bij te staan en aanbevelingen te doen;
- een Gedelegeerd Bestuurder (Chief Executive Officer – CEO) die instaat voor het operationele beheer en aan wie de Raad van Bestuur bevoegdheden van dagelijks bestuur heeft gedelegeerd;
- een Directiecomité dat, naast het uitoefenen van zijn door de Wet van 1991 toegekende bevoegdheden, de CEO bijstaat in de uitoefening van zijn bevoegdheden;
- een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de Voorzitter van de Raad van Bestuur en de CEO.

In 2011 is het corporate governance-kader bij bpost geëvolueerd als gevolg van de amendering van sommige bepalingen van de Wet van 1991 door de Wet van 6 april 2010 met betrekking tot deugdelijk bestuur

bij beursgenoteerde vennootschappen en autonome overheidsbedrijven (de "Wet van 6 april 2010"). De amenderingen hebben betrekking op de inhoud van het jaarlijkse bezoldigingsverslag, de betaling van de variabele vergoeding aan de CEO, de directeurs en de leden van het Directiecomité en de betaling van vertrekvergoedingen.

Raad van Bestuur

Samenstelling

In 2012 was de Raad van Bestuur samengesteld uit:

- Vijf bestuurders, inclusief de voorzitter van de Raad van Bestuur (bestuurders van de categorie A), aangesteld door de Belgische Staat, na beraadslaging in de ministerraad en bekrachtigd via koninklijk besluit;
- Vier bestuurders (bestuurders van de categorie B) aangesteld door de andere aandeelhouders (alle aandeelhouders met uitzondering van de Staat); en
- De CEO, die niet tot  en van bovenvermelde categorieën behoort, maar aangesteld wordt door de Belgische Staat, na beraadslaging in de ministerraad en bekrachtigd via koninklijk besluit.

Sinds 17 januari 2006 wordt de Raad van Bestuur voorgezeten door Martine Durez. Het mandaat van Martine Durez als Voorzitter van de Raad van Bestuur werd verlengd vanaf 17 januari 2012, krachtens een KB van 2 februari 2012. Het mandaat van de andere leden van de Raad van Bestuur (behalve Christian Leysen (A) en Jean-François Robe (A)) werd ook op 17 januari 2012 hernieuwd. Naast de Voorzitter is de Raad samengesteld uit de volgende leden:

- Arthur Goethals (A)
- Luc Lallemand (A)
- Laurent Levaux (A)
- Caroline Ven (A)
- Geert Duyck (B)
- K.B. Pedersen (B)
- S oren Vestergaard-Poulsen (B)
- Bjarne Wind (B)
- Johnny Thijs (Chief Executive Officer)

Deze samenstelling voldoet aan de diversiteitsregels die opgelegd werden door de wet van 28 juli 2011.

Deze wet promoot de aanwezigheid van vrouwen in de Raden van Bestuur van autonome overheidsbedrijven.

Bevoegdheden en werking

De Raad heeft de bevoegdheid om alle handelingen te stellen die nodig of nuttig zijn voor de verwezenlijking van het maatschappelijk doel van de vennootschap, met uitzondering van de handelingen die zijn voorbehouden aan andere organen. De Raad heeft huishoudelijke reglementen opgesteld die de werking van de Raad en de adviserende Comités regelen. Deze reglementen zijn erop gericht de principes van deugdelijk bestuur toe te passen en te verduidelijken en op die manier de transparantie te verhogen in het besluitvormingsproces.

De Raad wordt bijeengeroepen door de Voorzitter of de CEO, telkens als het belang van het bedrijf het vereist, of als minstens twee bestuurders hierom verzoeken. In 2012 kwam de raad 11 keer samen.

De Raad mag slechts beslissen als minstens de helft van zijn leden aanwezig of vertegenwoordigd is. De beslissingen van de Raad worden in principe genomen met absolute meerderheid. Met betrekking tot een aantal specifieke materies (vermeld in artikel 27 §2 van de statuten) mag de Raad van Bestuur evenwel alleen beslissen als minstens twee bestuurders van elke categorie aanwezig of vertegenwoordigd zijn, en de beslissingen over deze materies worden slechts aanvaard bij een meerderheid van 75 percent van de uitgebrachte stemmen.

Bovendien vereisen de volgende beslissingen krachtens de Wet van 1991 een tweederdemeerderheid:

- de goedkeuring van elke verlenging of wijziging van het Beheerscontract;
- het nemen van belangen in vennootschappen, verenigingen of instellingen die   n van de in artikel 13, §2, 1^{ste} lid, van de Wet van 1991 bepaalde grenzen overschrijden.



Raad van Bestuur

- 1 Arthur Goethals (A)
- 2 Caroline Ven (A)
- 3 Luc Windmolders (Regeringscommissaris)
- 4 Laurent Levaux (A) *(niet aanwezig op de foto)*
- 5 Johnny Thijs (CEO)
- 6 Bjarne Wind (B)
- 7 S  ren Vestergaard-Poulsen (B) *(niet aanwezig op de foto)*
- 8 Martine Durez (Voorzitter)
- 9 Geert Duyck (B)
- 10 Luc Lallemand (A)
- 11 K.B. Pedersen (B)



Bij gelijkheid van stemmen is de stem van de Voorzitter doorslaggevend.

Op elke zitting stelt de CEO een activiteitenverslag voor over het dagelijkse beheer van het bedrijf, alsook verslagen over de financiële toestand. Ook wordt op elke zitting de opvolging van de op vorige zittingen genomen beslissingen besproken.

Huishoudelijk reglement van de Raad van Bestuur en de Comités

De Raad van Bestuur heeft een aantal huishoudelijke reglementen aangenomen om de regels van deugdelijk bestuur en transparantie te verduidelijken en ze op alle niveaus te implementeren. Deze huishoudelijke reglementen omvatten regels in verband met:

- de taken van de Raad van Bestuur en de Comités enerzijds en van het directiecomité en de CEO anderzijds;
- de verantwoordelijkheden van de Voorzitter en van de Secretaris-Generaal;
- de periodieke rapportering aan de leden van de Raad van Bestuur over de vooruitgang en de implementering van het businessplan en over andere belangrijke ontwikkelingen in verband met de activiteiten van het Bedrijf;
- vereisten waaraan de leden van de Raad van Bestuur moeten voldoen, zodat ze de nodige ervaring, expertise en competenties hebben om hun taken en verantwoordelijkheden uit te voeren;
- een systeem van aangifte met betrekking tot beklede mandaten en een aantal regels die erop gericht zijn om belangenconflicten te vermijden en om ervoor te zorgen dat, indien ze zich toch zouden voordoen, ze op transparante wijze aan de Raad van Bestuur worden kenbaar gemaakt. De Raad van Bestuur kan beslissen dat de bestuurder die een belangenconflict heeft, niet deelneemt aan de beraadslagingen en de stemming over dat onderwerp.

De Raad evalueert en verbetert zijn werking continu met het oog op een steeds beter en efficiënter bestuur van de onderneming.

Door de Raad van Bestuur opgerichte Comités

De Raad van Bestuur richtte drie Comités op die haar moeten bijstaan en op specifieke vlakken aanbevelingen moeten doen: Het Strategisch Comité, het Auditcomité en het Bezoldigings- en Benoemingscomité.

Strategisch Comité

Het Strategisch Comité staat de Raad bij om de strategie van de Groep te bepalen. Het doet onder meer aanbevelingen over de strategische koers van bpost, het businessplan en de opportuniteiten op het vlak van overnames en partnerschappen. Het Strategisch Comité wordt voorgezeten door de CEO en bestaat verder uit twee bestuurders van elke categorie. Het Comité kwam 4 maal samen in 2012.

Auditcomité

Het Auditcomité staat de Raad van Bestuur bij in materies betreffende boekhouding, audit en interne controle. Het Auditcomité doet onder meer aanbevelingen met betrekking tot het boekhoudkundige beleid, het onderzoek van de rekeningen, de budgetcontrole, het onderzoek naar de betrouwbaarheid van financiële informatie, en de organisatie van en het toezicht op het systeem van interne controle en compliance.

Naast het onderzoek van auditverslagen controleert het Comité de werkzaamheden en de activiteiten van het departement Interne Audit. De Directeur van het departement Interne Audit legt verantwoording af aan de Voorzitter van het Auditcomité en rapporteert administratief aan de CEO. Het Auditcomité bestaat uit twee bestuurders van elke categorie en wordt voorgezeten door een bestuurder van categorie B. In 2012 kwam het Auditcomité 6 maal samen.

Bezoldigings- en Benoemingscomité

Het Bezoldigings- en Benoemingscomité heeft als opdracht aanbevelingen te formuleren in verband met de benoeming en de bezoldiging van het management. Het doet onder meer aanbevelingen met betrekking tot de aanstelling van de CEO en de bezoldiging van de leden van het Directiecomité, en alle participatieplannen die mogelijk zouden worden ingesteld voor de kaderleden en de medewerkers. Het Bezoldigings- en Benoemingscomité wordt voorgezeten door de Voorzitter van de Raad van Bestuur en bestaat verder uit één bestuurder van categorie A en twee bestuurders van categorie B. In 2012 kwam het Comité 5 maal samen.

Samenstelling van de Comités

Strategisch Comité

- Johnny Thijs (Voorzitter)
- Arthur Goethals
- Laurent Levaux
- K.B. Pedersen
- Søren Vestergaard-Poulsen

AuditComité

- Bjarne Wind (Voorzitter)
- Geert Duyck
- Luc Lallemand
- Caroline Ven

Bezoldigings- en Benoemingscomité

- Martine Durez (Voorzitter)
- Geert Duyck
- Arthur Goethals
- Bjarne Wind

Chief Executive Officer (CEO) en het Directiecomité

Na beraadslaging in de ministerraad, wordt de CEO d.m.v. een koninklijk besluit aangesteld voor een hernieuwbare periode van 6 jaar. Indien de Voorzitter van de Raad van Bestuur Nederlandstalig is, dient de CEO Franstalig te zijn en omgekeerd. D.m.v. het Koninklijk Besluit van 26 februari 2008 werd, in overeenstemming met het voorstel van de Raad van Bestuur en de aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité, het mandaat van de huidige CEO, Johnny Thijs, verlengd voor een nieuwe termijn van 6 jaar.

De CEO is verantwoordelijk voor het operationele beheer van de onderneming. De Raad van Bestuur heeft hem de bevoegdheden betreffende het dagelijkse beheer gedelegeerd. Hij kan de onderneming vertegenwoordigen binnen het kader van het dagelijkse beheer en binnen het kader van andere bevoegdheden die aan hem gedelegeerd zijn. Deze vertegenwoordiging



Het Directiecomité

- 1 Kurt Pierloot: Mail Service Operations
- 2 Pierre Winand: Chief Financial Officer, Service Operations, ICT
- 3 Peter Somers: Parcels & International
- 4 Johnny Thijs: CEO
- 5 Koen Van Gerven: Mail & Retail Solutions
- 6 Mark Michiels: Human Resources & Organisation



houdt ook de uitoefening in van de stemrechten, aangehecht aan aandelen die de vennootschap in haar bezit heeft.

Het Directiecomité staat de CEO bij in het beheer van de vennootschap. Het Directiecomité is volgens de statuten ook bevoegd om te onderhandelen over elke verlenging of wijziging van het Beheerscontract dat is afgesloten tussen de Staat en de vennootschap. Aan de leden van het Directiecomité en andere personeelsleden worden bevoegdheden op operationeel niveau toegekend.

Het Directiecomité is momenteel als volgt samengesteld:

- Johnny Thijs: CEO
- Mark Michiels: Human Resources & Organisation
- Pierre Winand: Chief Financial Officer, Service Operations, ICT

Aan de volgende personen werden bepaalde operationele bevoegdheden toegekend en ze zijn aan het Directiecomité toegevoegd:

- Kurt Pierloot: Mail Service Operations
- Peter Somers: Parcels & International
- Koen Van Gerven: Mail & Retail Solutions

Zij worden uitgenodigd op alle vergaderingen van het Directiecomité om onderwerpen te bespreken i.v.m. het beheer van de vennootschap of andere zaken die binnen hun bevoegdheden vallen.

Secretaris-Generaal

De Raad van Bestuur, de adviserende Comités van de Raad van Bestuur en het Directiecomité worden bijgestaan door de Secretaris-Generaal. Deze positie is in handen van Dirk Tirez, die ook General Counsel is van het bedrijf.

College van Commissarissen

De audit van de financiële toestand van het bedrijf en van de jaarrekeningen is opgedragen aan een College van Commissarissen dat vier leden telt, van wie er twee benoemd worden door de Algemene Vergadering

van Aandeelhouders en twee door het Rekenhof. Het College is als volgt samengesteld:

- Ernst & Young Bedrijfsrevisoren BCVBA, vertegenwoordigd door dhr. Eric Golenvaux;
- PVMD Bedrijfsrevisoren BCVBA, vertegenwoordigd door dhr. Lieven Delva;
- Dhr. Philippe Roland, Eerste Voorzitter van het Rekenhof;
- Dhr. Josef Beckers, Raadsheer in het Rekenhof.

Ernst & Young en PVMD zijn bovendien verantwoordelijk voor de controle op de geconsolideerde jaarrekeningen van het bedrijf en zijn dochterondernemingen.

De vergoeding voor het jaar 2012 bedraagt voor het College van Commissarissen (Ernst & Young en PVMD) 325.000 EUR (exclusief BTW) en 52.560 EUR (exclusief BTW) voor Het Rekenhof. Daarnaast ontving Ernst & Young 27.800 EUR (exclusief BTW) honoraria gerelateerd aan niet-controle werkzaamheden.

Regeringscommissaris

Het bedrijf staat onder de bestuurlijke controle van de minister bevoegd voor Overheidsbedrijven, die deze controle uitoefent door bemiddeling van een Regeringscommissaris. De Regeringscommissaris waakt over de naleving van de Belgische wetten, de statuten en het Beheerscontract. De Regeringscommissaris brengt ook verslag uit bij de Minister van Begroting aangaande alle beslissingen van het bedrijf die een weerslag hebben op de begroting van de Belgische Staat.

De Regeringscommissaris is dhr. Luc Windmolders.

Bezoldigingsverslag

Verklaring met betrekking tot het bezoldigingsbeleid

Als naamloze vennootschap van publiek recht heeft bpost een specifiek bezoldigingsbeleid uitgewerkt, dat werd vastgelegd door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité, waarbij rekening werd gehouden met de verschillende personeelsgroepen van het bedrijf.

Het bezoldigingsbeleid heeft tot doel om aan alle personeelsleden (statutairen, contractuelen) en directeurs een billijk beloningspakket aan te bieden, dat concurrentieel is met de Belgische referentiemarkt.

Alle wijzigingen aan het bezoldigingsbeleid moeten worden goedgekeurd door het Bezoldigings- en Benoemingscomité.

Over het algemeen onderscheidt bpost verschillende groepen, waarvoor de basisbezoldigingsprincipes uitgelegd en beschreven worden:

1. Leden van de Raad van Bestuur
2. CEO
3. Andere leden van het Directiecomité en het Senior Management

Leden van de Raad van Bestuur

De bezoldiging van de leden van de Raad van Bestuur werd vastgelegd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 25 april 2000.

Op grond van dat besluit hebben de leden van de raad van Bestuur (met uitzondering van de CEO) recht op de volgende jaarlijkse vergoeding voor hun mandaat als lid van de Raad:

- 38.211,44 EUR voor de Voorzitter, die ook voorzitter is van het Paritair Comité van bpost;
- 19.105,72 EUR voor de andere bestuurders, met uitzondering van de CEO.

Deze bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

De leden van de Raad van Bestuur ontvangen geen andere uitkeringen voor hun mandaat als bestuurder.

Op grond van het bovenvermelde besluit van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 25 april 2000 hebben de leden van de Raad van Bestuur (met uitzondering van de CEO) recht op een zitpenning van 1.548,16 EUR (verhoogt, na inflatie, tot 1.600,94 EUR vanaf 1 maart 2012) per bijgewoonde vergadering van één van de adviserende Comités die binnen de Raad van Bestuur werden opgericht en waarvan zij lid zijn. Er zijn geen extra zitpenningen of vergoedingen voorzien voor het bijwonen van de vergaderingen van het Paritair Comité door de Voorzitter van de Raad.

De heren Søren Vestergaard - Poulsen en Geert Duyck hebben afgezien van de zitpenningen en andere bezoldigingen verbonden aan hun positie als bestuurslid.

Tijdens het boekjaar ontvingen de leden van de Raad van Bestuur de volgende totale jaarlijkse brutovergoeding:

Lid	Vergaderingen van de Raad	Auditcomité	Strategisch Comité	Bezoldigings- en Benoemingscomité	TOTAAL
Martine Durez	38.211,44 EUR	Geen lid	Geen lid	7.899,14 EUR	46.110,58 EUR
Arthur Goethals	19.105,72 EUR	Geen lid	6.403,76 EUR	7.899,14 EUR	33.408,62 EUR
Luc Lallemand	19.105,72 EUR	8.004,70 EUR	Geen lid	Geen lid	27.110,42 EUR
Laurent Levaux	18.331,64 EUR	Geen lid	3.201,88 EUR	Geen lid	21.533,52 EUR
Caroline Ven	18.331,64 EUR	9.605,64 EUR	Geen lid	Geen lid	27.937,28 EUR
Bjarne Wind	19.105,72 EUR	9.605,64 EUR	Geen lid	7.899,14 EUR	36.610,50 EUR
K.B. Pedersen	19.105,72 EUR	Geen lid	4.802,82 EUR	Geen lid	23.908,54 EUR
Christian Leysen (*)	1.548,16 EUR	Geen lid	Geen lid	Geen lid	1.548,16 EUR
Jean-François Robe (*)	1.548,16 EUR	Geen lid	Geen lid	Geen lid	1.548,16 EUR
Geert Duyck	0 EUR	0 EUR	Geen lid	0 EUR	0 EUR
Søren Vestergaard-Poulsen	0 EUR	Geen lid	0 EUR	Geen lid	0 EUR

* Christian Leysen en Jean-François Robe waren lid van de Raad van Bestuur vóór zijn hernieuwing op 17 januari 2012 en hebben een zitpenning ontvangen.

Bezoldiging van de CEO

Het bezoldigingspakket van de CEO wordt jaarlijks herzien door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité en is gebaseerd op een marktvergelijking met grote Belgische bedrijven.

Voor het jaar dat eindigde op 31 december 2012 werd een vergoeding van 1.123.209 EUR betaald aan de CEO (in vergelijking met 1.104.941 EUR voor het jaar dat eindigde op 31 december 2011). Deze kan als volgt worden opgesplitst:

- Basissalaris: (brutovergoeding) 770.231 EUR
- Variabele vergoeding (contant betaalde prestatiebonus): 290.260 EUR (gerelateerd aan prestatie in 2011)
- Dekking pensioen en overlijden tijdens de dienst: 59.418 EUR
- Andere vergoedingscomponenten*: 3.300 EUR

*representatievergoedingen

Daarnaast beschikt de CEO ook over een bedrijfswagen, waarvan de leasingkosten 23.960 EUR bedragen.

In 2012 werden er geen aandelenopties toegekend aan de CEO. Tijdens 2012 oefenden de CEO 174 opties uit die hem werden toegekend in 2007 en 174 opties uit die hem werden toegekend in 2008 onder het aandelenoptieplan dat in 2006 door de Raad van Bestuur was goedgekeurd. De aandelen die aan de CEO werden bezorgd ingevolge de uitoefening van de opties worden niet langer aangehouden door de CEO en zijn momenteel eigendom van Post Invest Europe S.à r.l.

Bezoldiging van de andere leden van het Directiecomité en het Senior Management

Het bezoldigingspakket van de andere leden van het Directiecomité en Senior Management wordt jaarlijks herzien en goedgekeurd door de Raad van Bestuur op aanbeveling van het Bezoldigings- en Benoemingscomité en is gebaseerd op een benchmarkoefening waarbij bpost wordt vergeleken met grote Belgische bedrijven.

Het is de bedoeling van bpost om een totaal bezoldigingspakket aan te bieden dat aansluit bij het gemiddelde van de "referentiemarkt", met dien verstande dat bezoldigingspakketten eerder worden vastgelegd op bandingniveau dan op individueel niveau.

De verschillende elementen van een bezoldigingspakket zijn:

Basissalaris

Het basissalaris wordt gebenchmarked met andere grote Belgische bedrijven, in overeenstemming met de hierboven vermelde principes.

Het individuele basissalaris is gebaseerd op:

- Functie
- Compa-ratio binnen de banding
- Relevante ervaring
- Prestaties en competenties

De prestaties van elk individu worden jaarlijks geëvalueerd in een "Performance Management Process" (PMP).

Variabel loon

Er kan een variabel loon worden toegekend, dat gebaseerd is op het bereiken van:

- bedrijfsdoelstellingen
- individuele doelstellingen

Het beoogde variabele loon ligt tussen 5% en 30% van het basisjaarsalaris, afhankelijk van de banding.

bpost gebruikt een vermenigvuldigingssysteem waarbij het eigenlijke betaalde variabel loon kan variëren naargelang van de prestaties op bedrijfs- en individueel niveau.

Andere voordelen

bpost biedt andere voordelen, zoals pensioen-, overlijdens-, invaliditeits- en hospitalisatieverzekering, bedrijfswagen enz. Deze voordelen worden geregeld gebenchmarked en aangepast volgens de Belgische praktijken. Het voordeel varieert volgens de banding. In 2012 werd er geen Stock Option Plan ingevoerd.

Voor het jaar dat eindigde op 31 december 2012 werd een globale vergoeding van 3.258.115 EUR betaald aan de leden van het directiecomité (andere dan de CEO) (in vergelijking met 3.229.868 EUR voor het jaar dat eindigde op 31 december 2011). Deze kan als volgt worden opgesplitst:

- Basissalaris: 2.209.225 EUR betaald in het kader van een arbeidsovereenkomst, exclusief de door bpost betaalde sociale bijdragen;

- Variabele vergoeding (contant betaalde prestatiebonus): 838.697 EUR (gerelateerd aan prestaties in 2011)
- Dekking pensioen en overlijden tijdens de dienst: 186.070 EUR
- Andere vergoedingscomponenten*: 24.123 EUR

*representatievergoedingen en maaltijdcheques

Daarnaast beschikken de leden van het Directiecomité ook over een bedrijfswagen, waarvan de leasingkosten 106.929 EUR bedragen.

In 2012 werden er geen aandelenopties toegekend aan de andere leden van het Directiecomité. Tijdens 2012 oefenden de andere leden van het Directiecomité 293 opties uit die hen werden toegekend in 2008 onder het aandelenoptieplan dat in 2006 door de Raad van Bestuur was goedgekeurd. De aandelen die aan de andere leden van het Directiecomité werden bezorgd ingevolge de uitoefening van de opties worden niet langer aangehouden door de andere leden van het Directiecomité en zijn momenteel eigendom van Post Invest Europe S.à r.l.

	Baudouin Meunier	Pierre Winand	Mark Michiels	Koen Van Gerven	Peter Somers	Kurt Pierloot
Uitgeoefende aandelenopties tijdens het afgelopen jaar	26	30	78	34	47	78

Vertrekvergoeding

Tenzij bij contractbeëindiging op basis van zware fout, heeft de CEO recht op een vertrekvergoeding die overeenstemt met de bezoldiging voor de nog openstaande duur van zijn 6-jarig mandaat, met een maximum van 2 jaar bezoldiging. Geen enkel ander lid van het Directiecomité geniet van bijzondere contractuele afspraken met betrekking tot vertrekvergoedingen.

Alle leden van het Directiecomité, Mark Michiels uitgezonderd, zijn onderworpen aan een niet-concurrentie verplichting, welke hen verbiedt om voor een periode van 12 tot 24 maanden vanaf de datum van hun ontslag of beëindiging van hun overeenkomst, voor concurrenten van bpost te werken. Al deze leden van het Directiecomité, de CEO uitgezonderd, hebben ter compensatie recht op een vergoeding voor een bedrag equivalent aan 6 tot 12 maanden salaris als de niet-concurrentie verplichting uitgewerkt is.

M. Baudouin Meunier was lid van het Directiecomité tot 31 december 2012 en heeft de vennootschap op die dag verlaten. Hij ontving een vertrekvergoeding gelijk aan 12 maanden remuneratie. Rekening houdend met M. Meunier's strategische positie, hebben bpost en M. Meunier een niet-concurrentieovereenkomst afgesloten, waardoor M. Meunier geen concurrerende activiteit kan voeren in de periode tot 31 december 2014. Daarvoor ontving M. Meunier een vergoeding, in lijn met de standaard praktijk op dat vlak.

Interne controle en risicobeheerssysteem

Interne controle en risicobeheerssysteem met betrekking tot de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekeningen

De volgende beschrijving van de activiteiten van bpost op het vlak van interne controle en risicobeheer is een feitelijke beschrijving van de uitgevoerde activiteiten. In de beschrijving wordt de door de Commissie Corporate Governance aanbevolen structuur gebruikt.

Controleomgeving

De controleomgeving met betrekking tot de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekeningen wordt georganiseerd aan de hand van verschillende functies.

De boekhoud- en controleorganisatie bestaat uit drie niveaus: (i) het "accounting team" in de verschillende wettelijke entiteiten die verantwoordelijk zijn voor de voorbereiding en de rapportering van de financiële informatie, (ii) de business controllers in de verschillende operationele units van de organisatie die onder andere verantwoordelijk zijn voor de controle van de financiële informatie in hun verantwoordelijkheidsdomein, en (iii) het Finance Department van de Groep, die verantwoordelijk is voor de eindcontrole van de financiële informatie van de verschillende wettelijke entiteiten en operationele

units en voor de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekeningen.

Naast de hierboven aangehaalde gestructureerde controles, voeren externe bedrijfsrevisoren onafhankelijke controleprocedures uit op de jaarrekeningen (tussentijds en op het einde van het jaar).

De Afdeling Interne Audit voert een risicogebaseerd auditprogramma uit om de doeltreffendheid van de interne controle en het risicobeheer in de verschillende processen op het niveau van de wettelijke entiteiten te verzekeren.

De geconsolideerde jaarrekeningen van bpost worden voorbereid in overeenstemming met de "International Financial Reporting Standards" (IFRS) die werden uitgevaardigd door de "International Accounting Standards Board" en die door de Europese Unie werden bekrachtigd. Alle richtlijnen, interpretaties en boekhoudkundige principes van IFRS, die door alle wettelijke entiteiten en operationele units moeten worden toegepast, worden door het Finance Department van de Groep geregeld meegedeeld aan de boekhoudkundige teams in de verschillende wettelijke entiteiten en operationele units. Er vinden IFRS-opleidingen plaats wanneer dat nodig of passend wordt geacht.

De grote meerderheid van de bedrijven van de Groep gebruikt dezelfde software voor de rapportering van de financiële gegevens voor doeleinden van consolidatie en externe rapportering. Voor degenen die de software niet gebruiken, zorgt het Finance Department van de Groep ervoor dat hun rapportering wordt afgestemd op het rekeningstelsel en de boekhoudkundige principes van de Groep vooraleer ze in de rapporterings- en consolidatiesoftware worden ingevoerd.

Risico-evaluatie

Er worden gepaste maatregelen genomen om een tijdige en kwalitatieve rapportering te garanderen en om de potentiële risico's in verband met het financiële rapporteringsproces te beperken, met name: (i) nauwgezette en gedetailleerde planning van alle activiteiten, met inbegrip van verantwoordelijken en termijnen, (ii) richtlijnen die de Group Finance meedeelt aan de verschillende deelnemers in het proces dat voorafgaat aan de afsluiting, met inbegrip van relevante aandachtspunten, en (iii) opvolging van en feedback over de tijdigheid, de kwaliteit en de getrokken lessen, om te streven naar voortdurende verbetering. Er vindt een driemaandelijks controle plaats van de financiële resultaten die tot in detail gecontroleerd worden door het management en dan worden voorgelegd aan en gecontroleerd door het Auditcomité van de Raad van

Bestuur. Er vindt ook een halfjaarlijkse controle plaats van de financiële resultaten, die worden gecontroleerd door en besproken met de statutaire auditeur. Belangrijke wijzigingen aan de IFRS-boekhoudkundige principes worden gecoördineerd door het Finance Department van de Groep, gecontroleerd door de statutaire auditeur en goedgekeurd door het Auditcomité en de Raad van Bestuur van bpost. Belangrijke wijzigingen aan de statutaire boekhoudkundige principes van bpost of van andere bedrijven van de Groep worden goedgekeurd door de relevante Raad van Bestuur.

Controleactiviteiten

De correcte toepassing door de wettelijke entiteiten van de boekhoudkundige principes zoals die staan beschreven in de opmerkingen bij de jaarrekeningen en zoals die aan hen werden meegedeeld door het Finance Department van de Groep, alsook de nauwkeurigheid, de consequentie en de volledigheid van de gerapporteerde informatie, wordt op permanente basis gecontroleerd door de controleorganisatie (zoals hiervóór beschreven) aan de hand van een proces van "rekening justificatie" en controle. Daarnaast worden alle relevante entiteiten periodiek gecontroleerd door het departement Interne Audit. Voor de belangrijkste onderliggende processen (verkoop, aankopen, investeringen, financiën) worden er regels en procedures toegepast, die worden onderworpen aan: (i) regelmatige controles door de respectieve managementteams en (ii) een onafhankelijke evaluatie en herziening door het departement Interne Audit tijdens hun audits. Op regelmatige basis worden potentiële conflicten in de scheiding van de bevoegdheden in het voornaamste computersysteem van nabij opgevolgd.

Informatie en communicatie

Een beduidend gedeelte van de omzet, uitgaven en winst van de Groep is afkomstig van het moederbedrijf bpost nv, dat ook het belangrijkste operationele bedrijf is. Alle operationele entiteiten van dit bedrijf maken gebruik van een ERP-systeemplatform om de efficiënte verwerking van handelstransacties te ondersteunen en om het management een transparant en betrouwbaar informatiesysteem te bezorgen waarmee het zijn handelstransacties kan controleren, opvolgen en bijsturen. Een professioneel informaticadepartement staat in voor de IT-diensten die nodig zijn voor de uitvoering, het onderhoud en de ontwikkeling van die systemen. De prestaties van dat departement worden gecontroleerd door middel van SLA's (Service Level Agreements) en een rapportering over de performantie en incidenten. bpost voerde beheersprocessen in om ervoor te zorgen dat dagelijks de nodige metingen uitgevoerd worden om de performantie, betrouwbaarheid en integriteit van zijn IT-

systemen hoog te houden. Door een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden en een goede coördinatie tussen de relevante departementen kan periodieke financiële informatie vlot en tijdig doorstromen naar het management en de Raad van Bestuur. Het departement Interne Audit beschouwt de correctheid, veiligheid en beschikbaarheid van informatie steeds als een onderdeel van zijn regelmatige audits of speciale opdrachten. Het management en de Raad van Bestuur krijgen maandelijks uitvoerige financiële informatie. In de helft van het jaar wordt beperkte financiële informatie aan het brede publiek gegeven. Aan het einde van jaar wordt alle relevante financiële informatie gepubliceerd. Vóór de externe rapportering wordt de financiële informatie onderworpen aan (i) controles door de bovengenoemde controle-organisatie, (ii) een herziening door het auditcomité en (iii) een goedkeuring door de Raad van Bestuur van het bedrijf.

Controle

Alle grote veranderingen aan de IFRS-boekhoudkundige principes die bpost toepast, moeten door het Auditcomité en de Raad van Bestuur worden goedgekeurd. Indien nodig worden de leden van het Auditcomité op de hoogte gebracht van de evolutie en grote veranderingen in de onderliggende IFRS-normen. Alle relevante financiële informatie wordt voorgesteld aan het Auditcomité en de Raad van Bestuur zodat ze de jaarverslagen kunnen analyseren. Relevante bevindingen van het departement Interne Audit en / of de statutaire auditor



over de toepassing van de boekhoudkundige principes, de adequaatheid van de regels en procedures en de scheiding van bevoegdheden worden om de drie maanden gerapporteerd aan het Auditcomité. Bovendien wordt om de drie maanden ook een update van de financiën voorgelegd aan het Auditcomité. Er werd een procedure ingevoerd om het juiste beheersorgaan van het bedrijf op korte tijd samen te brengen als de omstandigheden dat vereisen.

Interne controle en risicobeheerssysteem in het algemeen

Het Directiecomité en de Raad van Bestuur hebben de gedragscode van bpost goedgekeurd. Die gedragscode werd voor het eerst gepubliceerd in 2007 en werd bijgewerkt in 2011. De gedragscode bevat de basisregels op grond waarvan bpost zaken wil doen. Alle bedrijven van de Groep moeten de gedragscode invoeren. Er worden meer gedetailleerde regels en richtlijnen uitgewerkt als dat nodig is om een eenvormige invoering van de gedragscode in de hele Groep mogelijk te maken.

Het kader voor interne controle van bpost bestaat uit een aantal regels voor de belangrijkste bedrijfsprocessen. Het departement Interne Audit houdt toezicht op de interne controlesituatie en rapporteert om de drie maanden aan het Auditcomité.

Op verzoek van de Raad van Bestuur en het Auditcomité werkt het management aan een globaal kader voor risicobeheer in het bedrijf (enterprise risk management of ERM) om de Groep te helpen de materiële risico's te beheren op een expliciete basis.



geconsolideerde jaarrekening 2012

Inhoudstafel

1. Winst- en verliesrekening	74
2. Overzicht van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	75
3. Geconsolideerde balans	76
4. Mutatieoverzicht van het eigen vermogen	77
5. Geconsolideerde kasstroomoverzicht	78
6. Toelichtingen bij de geconsolideerde jaarrekening	79
6.1. Algemene informatie	79
6.2. Verandering in de boekhoudkundige principes	79
6.3. Belangrijke boekhoudkundige hypothesen en inschattingen	81
6.4. Samenvatting van de belangrijkste boekhoudkundige principes	82
6.5. Risicobeheer	91
6.6. Bedrijfscombinaties	97
6.7. Informatie met betrekking tot segmenten	98
6.8. Omzet	101
6.9. Overige bedrijfsopbrengsten	101
6.10. Overige bedrijfskosten	102
6.11. Personeelskosten	102
6.12. Financiële opbrengsten en financiële kosten	102
6.13. Winstbelastingen/Uitgestelde belastingen	103
6.14. Winst per aandeel	105
6.15. Materiële vaste activa	106
6.16. Vastgoedbeleggingen	108
6.17. Activa aangehouden voor verkoop	109
6.18. Immateriële vaste activa	109
6.19. Leasing	111
6.20. Financiële instrumenten	112
6.21. Investerings in geassocieerde ondernemingen	113
6.22. Handelsvorderingen en overige vorderingen	114
6.23. Voorraden	115
6.24. Geldmiddelen en kasequivalenten	115
6.25. Financiële schulden	115
6.26. Personeelsbeloningen	116
6.27. Op aandelen gebaseerde betalingen	126
6.28. Handelsschulden en overige schulden	127
6.29. Voorzieningen	127
6.30. Niet in de balans opgenomen verplichtingen en onvoorziene activa	129
6.31. Rechten en verplichtingen	129
6.32. Transacties met verbonden partijen	129
6.33. Overzicht van dochterondernemingen	131
6.34. Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum	134
Verslag van het College van Commissarissen – Bedrijfsrevisoren	135

1. Winst- en verliesrekening

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	TOELICHTING	2012	2011	2010
Omzet	6.8	2.396,0	2.342,3	2.279,0
Overige bedrijfsopbrengsten	6.9	19,8	22,3	38,7
Totaal bedrijfsopbrengsten		2.415,7	2.364,6	2.317,8
Materiaalkost		(34,6)	(32,0)	(27,3)
Diensten en diverse goederen		(602,8)	(570,4)	(545,1)
Personeelskosten	6.11	(1.238,5)	(1.288,1)	(1.314,5)
Overige bedrijfskosten	6.10	(118,9)	(313,5)	6,6
Afschrijvingen en waardeverminderingen		(98,0)	(91,3)	(115,0)
Totaal bedrijfskosten		(2.092,8)	(2.295,3)	(1.995,4)
Bedrijfsresultaat (EBIT)		323,0	69,2	322,4
Financiële opbrengsten	6.12	6,8	14,4	11,1
Financiële kosten	6.12	(60,6)	(19,7)	(31,7)
Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen		3,5	2,2	13,3
Resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering		272,7	66,0	315,0
Belastingen	6.13	(98,5)	(123,4)	(105,4)
Winst uit voortgezette activiteiten		174,2	(57,4)	209,6
Winst uit stopgezette activiteiten		-	-	-
Nettoresultaat van de periode		174,2	(57,4)	209,6
Toerekenbaar aan:				
Aandeelhouders van bpost		173,3	(57,4)	209,2
Minderheidsbelangen		0,9	0,0	0,4

IN EUR

2012

2011

2010

Winst per aandeel

gewone winst van het jaar toe te rekenen aan gewone aandeelhouders van de moedermaatschappij	425,78	(140,34)	510,45
verwaterde winst van het jaar toe te rekenen aan gewone aandeelhouders van de moedermaatschappij	425,78	(140,34)	510,45

In mei 2013 heeft de algemene vergadering beslist om het aantal aandelen te splitsen. Het totaal aantal aandelen na deze splitsing bedraagt 200.000.944 (voor splitsing 409.838 aandelen). De winst per aandeel, berekend op basis van het nieuwe aantal aandelen, voor de periode 2010-2012 zou er als volgt uitzien:

IN EUR

2012

2011

2010

Winst per aandeel

gewone winst van het jaar toe te rekenen aan gewone aandeelhouders van de moedermaatschappij	0,87	(0,29)	1,05
verwaterde winst van het jaar toe te rekenen aan gewone aandeelhouders van de moedermaatschappij	0,87	(0,29)	1,05

2. Overzicht van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Nettoresultaat van de periode	174,2	(57,4)	209,6
Reële waarde van financiële activa beschikbaar voor verkoop door aandeelhouders	263,8	(49,4)	(57,1)
<i>(Verlies) winst op voor verkoop beschikbare financiële activa</i>	399,6	(74,8)	(86,6)
<i>Inkomstenbelastingseffect</i>	(135,8)	25,4	29,4
Minderheidsbelangen	0,0	0,0	0,1
Overzicht van niet-gerealiseerde resultaten na belastingen	263,8	(49,4)	(57,0)
Totaal van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten na belastingen	438,0	(106,9)	152,6
Toerekenbaar aan:			
Aandeelhouders van bpost	437,1	(106,9)	152,1
Minderheidsbelangen	0,9	0,0	0,5

3. Geconsolideerde balans

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

TOELICHTING

2012

2011

2010

Activa

Vaste activa

Materiële vaste activa	6.15	588,5	608,8	622,8
Immateriële vaste activa	6.18	95,5	70,0	69,3
Financiële instrumenten	6.20	0,0	0,0	0,0
Investeringen in geassocieerde deelnemingen	6.21	351,6	84,3	131,2
Vastgoedbeleggingen	6.16	15,2	18,2	19,5
Uitgestelde belastingvorderingen	6.13	61,0	72,4	81,9
Handels- en overige vorderingen	6.22	0,9	0,8	0,9
		1.112,8	854,5	925,7

Flottende activa

Activa aangehouden voor verkoop	6.17	0,3	0,5	1,6
Financiële instrumenten	6.20	22,0	515,6	31,3
Voorraden	6.23	7,0	8,2	7,7
Te ontvangen belastingen	6.13	0,1	0,4	0,4
Handels- en overige vorderingen	6.22	394,6	397,0	391,3
Geldmiddelen en kasequivalenten	6.24	691,2	626,7	1.115,5
		1.115,3	1.548,4	1.547,8

Totaal activa

2.228,1 **2.402,9** **2.473,5**

Eigen vermogen en passiva

Eigen vermogen toerekenbaar aan de eigenaars van de moedermaatschappij

Geplaatst kapitaal		508,5	783,8	783,8
Eigen aandelen		0,0	(14,0)	-
Reserves		225,5	64,0	120,3
Overgedragen resultaat		3,7	(57,4)	209,1
		737,7	776,4	1.113,2
Minderheidsbelangen		(0,0)	0,9	1,1

Totaal eigen vermogen

4 **737,7** **777,3** **1.114,3**

Langlopende verplichtingen

Rentedragende verplichtingen en leningen	6.25	82,7	92,2	101,6
Personeelsbeloningen	6.26	364,1	379,8	378,8
Handels- en overige schulden	6.28	83,1	13,0	14,3
Voorzieningen	6.29	42,0	79,6	83,4
Uitgestelde belastingverplichtingen	6.13	1,3	0,4	0,5
		573,1	565,0	578,6

Kortlopende verplichtingen

Rentedragende verplichtingen en leningen	6.25	11,2	9,7	0,8
Bankvoorschotten in rekening-courant		0,3	0,2	0,1
Voorzieningen	6.29	140,5	334,5	37,5
Te betalen belastingen	6.13	4,6	29,6	29,4
Handels- en overige schulden	6.28	760,7	686,5	712,7
		917,3	1.060,5	780,6

Totaal passiva

1.490,4 **1.625,5** **1.359,2**

Totaal eigen vermogen en passiva

2.228,1 **2.402,9** **2.473,5**

4. Mutatieoverzicht van het eigen vermogen

IN MILJOEN EUR	EIGEN VERMOGEN TOEREKENBAAR AAN DE EIGENAARS VAN DE MOEDERMAATSCHAPPIJ					MINDER- HEIDSBELAN- GEN	TOTAAL EIGEN VERMOE- GEN
	GEPLAATST KAPITAAL / TOEGELATEN KAPITAAL	EIGEN AANDELEN	OVERIGE RESERVES	OVERGE- DRAGEN RESULTAAT	TOTAAL		
Per 1 januari 2010	783,8	-	57,3	290,9	1.131,8	0,7	1.132,5
Resultaat van het jaar 2010	-	-	-	209,2	209,2	0,4	209,6
Niet-gerealiseerde resultaten	-	-	233,8	(290,9)	(57,1)	0,1	(57,0)
Totaal van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-	-	233,8	(81,7)	152,1	0,5	152,6
Dividenden (betaling)	-	-	(170,8)	-	(170,8)	(0,1)	(170,9)
Per 31 december 2010	783,8	-	120,3	209,1	1.113,2	1,1	1.114,3
Resultaat van het jaar 2011	-	-	-	(57,4)	(57,4)	-	(57,4)
Niet-gerealiseerde resultaten	-	-	159,6	(209,1)	(49,4)	-	(49,4)
Totaal van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	-	-	159,6	(266,5)	(106,9)	0,0	(106,9)
Dividenden (betaling)	-	-	(215,9)	-	(215,9)	(0,3)	(216,2)
Eigen aandelen	-	(14,0)	-	0,0	(14,0)	-	(14,0)
Per 31 december 2011	783,8	(14,0)	64,0	(57,4)	776,4	0,8	777,3
Resultaat van het jaar 2012	-	-	-	173,3	173,3	0,9	174,2
Niet-gerealiseerde resultaten	-	-	206,4	57,4	263,8	-	263,8
Totaal van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten	0,0	0,0	206,4	230,7	437,1	0,9	438,0
Kapitaalsvermindering	(275,3)	-	55,3	-	(220,0)	-	(220,0)
Uitzonderlijk dividend	-	-	(28,0)	-	(28,0)	-	(28,0)
Dividenden (betaling)	-	-	-	(170,0)	(170,0)	(0,4)	(170,4)
Eigen aandelen	-	14,0	-	-	14,0	-	14,0
Andere	-	-	(72,3)	0,4	(72,0)	(1,3)	(73,2)
Per 31 december 2012	508,5	0,0	225,5	3,7	737,7	0,0	737,7

De overige reserves per 31 december 2012 (225,5 miljoen EUR) bestaan uit de groepsreserves ten belope van 123,0 miljoen EUR, wettelijke reserves ten belope van 72,2 miljoen EUR en belastingvrije reserves ten belope van 30,3 miljoen EUR.

De bedragen onder "niet-gerealiseerde resultaten" hebben voornamelijk betrekking op de niet gerealiseerde winsten en verliezen met betrekking tot de obligatieportefeuille van bpost bank. Zie toelichting 6.21 voor meer details.

PIE heeft zijn call optie op de eigen aandelen uitgeoefend in 2012. Als gevolg zijn de 14,0 miljoen EUR eigen aandelen, aangehouden door Alteris NV en verworven tijdens de uitvoeringsperiode in 2011 van het Employee Stock Option Plan ("ESOP"), verkocht.

De voornaamste elementen in "andere" zijn de verminderingen van het eigen vermogen voor MSI en Landmark, de twee filialen in de VS. De herwaardering van de financiële verplichtingen voor MSI resulteerden in een vermindering van 9,3 miljoen EUR. Aangezien de reële waarde van Landmark, rekening houdende met de put optie, het bedrag van de minderheidsbelangen overstijgt, is het verschil geboekt – zoals beschreven in toelichting 6.4 belangrijkste boekhoudkundige principes/goodwill en negatieve overnameverschillen, als een vermindering van het eigen vermogen (63,4 miljoen EUR). De reële waarde van de put optie evenals de voorwaardelijke vergoeding is geboekt als schuld.

	TOTAAL	AANDELEN KLASSE A	AANDELEN KLASSE B	AANDELEN KLASSE C
	AANTAL AANDELEN	AANTAL AANDELEN	AANTAL AANDELEN	AANTAL AANDELEN
Per 1 januari 2011	409.838,0	204.920,0	204.461,0	457,0
Wijziging gedurende het jaar	-	-	(2.240,0)	2.240,0
Per 31 december 2011	409.838,0	204.920,0	202.221,0	2.697,0
Wijziging gedurende het jaar			2.695,0	(2.695,0)
Per 31 december 2012	409.838,0	204.920,0	204.916,0	2,0

De aandelen hebben geen nominale waarde en zijn volledig volgestort.

Per 31 december 2011, was Alteris NV houder van 2.589 aandelen van bpost beschouwd als eigen aandelen in het eigen vermogen van bpost. In 2012 oefende PIE zijn call optie uit en kocht deze 2.589 aandelen van bpost dewelke resulteerden in een transfer van klasse C naar klasse B.

Per 31 december 2012 bezit het management 2 aandelen aangekocht door uitoefening van de opties ontvangen in het kader van het Employee Stock Option Plan ("ESOP"). Gedurende 2012 zijn 106 aandelen verkocht aan PIE en aldus getransfereerd van klasse C naar klasse B.

5. Geconsolideerde kasstroomoverzicht

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Operationele activiteiten

Bedrijfsresultaat (EBIT)	323,0	69,2	322,4
Afschrijvingen	98,0	91,3	115,0
Dubieuze debiteuren	0,4	0,6	(2,2)
Verlies / (Winst) op de realisatie van materiële vaste activa	(8,5)	(8,8)	(21,8)
Wijziging in personeelsbeloningen	(68,9)	(10,9)	(19,1)
Ontvangen interesten	6,8	14,4	11,1
Betaalde interesten	(7,5)	(7,8)	(4,9)
Ontvangen dividenden	0,0	-	-
Betaalde belastingen	(114,6)	(102,3)	(110,3)

Bedrijfskasstroom voor wijziging in bedrijfskapitaal en voorzieningen **228,7** **45,7** **290,1**

Afname / (toename) van handels- en overige vorderingen	10,4	10,1	(20,0)
Afname / (toename) in voorraden	1,6	0,3	0,8
Toename / (afname) van handels- en overige schulden	62,3	(52,9)	(78,9)
Ontvangen deposito's van derden	(0,1)	0,0	(28,0)
Terugbetaling van DAEB overcompensatie	(300,8)	0,0	0,0
Toename / (afname) in provisie met betrekking tot DAEB overcompensatie	124,9	299,0	0,0
Toename / (afname) van andere voorzieningen	(55,7)	(5,8)	(9,5)

Netto kasstroom uit bedrijfsactiviteiten **71,3** **296,3** **154,6**

Investeringsactiviteiten

Ontvangsten uit de verkoop van materiële vaste activa	10,9	12,0	26,5
Verwerving van materiële vaste activa	(56,9)	(66,8)	(57,1)
Verwerving van immateriële activa	(27,2)	(11,4)	(11,2)
Verwerving van overige investeringen	(0,2)	0,1	-
Verwerving van dochterondernemingen, na aftrek van verworven liquide middelen	(14,8)	(4,0)	(0,4)

Netto kasstroom uit investeringsactiviteiten **(88,1)** **(70,1)** **(42,2)**

Financieringsactiviteiten

Eigen aandelen	14,0	(14,0)	-
Aflossingen van leningen en schulden financiële leasing	(8,0)	(0,5)	(0,3)
Uitgekeerde dividenden aan de aandeelhouders van de moedermaatschappij	-	(216,2)	(170,9)
Kapitaalsvermindering	(220,0)		
Uitzonderlijk dividenden	(28,0)		
Interim dividend betaald	(170,4)		
Netto kasstroom uit financieringsactiviteiten	(412,5)	(230,7)	(171,2)
Netto toename van geldmiddelen en kasequivalenten	(429,3)	(4,6)	(58,9)
Geldmiddelen en kasequivalenten min bankvoorschotten in rekening-courant per 1 januari	626,5	1.115,4	1.080,3
Financiële instrumenten per 1 januari	515,6	31,3	125,3
Geldmiddelen en kasequivalenten en financiële instrumenten¹ per 1 januari	1.142,1	1.146,7	1.205,5
Geldmiddelen en kasequivalenten min bankvoorschotten in rekening-courant per 31 december	690,9	626,5	1.115,5
Financiële instrumenten per 31 december	22,0	515,6	31,3
Geldmiddelen en kasequivalenten en financiële instrumenten per 31 december	712,8	1.142,1	1.146,8
Bewegingen tussen 1 januari en 31 december	(429,3)	(4,6)	(58,9)

6. Toelichtingen bij de geconsolideerde jaarrekening

6.1 Algemene informatie

Bedrijfsactiviteiten

bpost en haar dochterondernemingen (hierna "bpost" genoemd) leveren nationale en internationale postdiensten, die bestaan uit de ophaling, het transport, de sortering en de uitreiking van poststukken, drukwerk, dagbladen evenals geadresseerde en ongeadresseerde documenten.

Via haar dochterondernemingen en business units verkoopt bpost ook een waaier andere producten en diensten, waaronder post-, bank- en financiële producten, express diensten, documentbeheer en aanverwante activiteiten. bpost voert namens de overheid ook activiteiten uit van openbaar belang voor de Belgische Staat.

Juridisch statuut

bpost is een naamloze vennootschap naar publiek recht. bpost heeft haar maatschappelijke zetel in het Muntcentrum, 1000 Brussel.

6.2 Verandering in de boekhoudkundige principes

De toegepaste boekhoudregels zijn consistent met die van het vorige boekjaar.

Voor de eerste keer en vanaf het boekjaar eindigend per 31 december 2012, heeft bpost de volgende twee boekhoudregels toegepast:

- IAS 33 – Winst per aandeel
- IFRS 8 – Operationele segmenten

De toepassing van deze standaarden heeft geen impact op de financiële prestatie of positie van bpost maar vereist een aantal specifieke toelichtingen in de geconsolideerde jaarrekening.

1 Financiële instrumenten voldoen aan de definitie van geldmiddelen en kasequivalenten volgens IAS 7.

De hierna vermelde nieuwe of gewijzigde boekhoudstandaarden zijn in werking getreden in 2012 maar ze hadden geen effect op de presentatie, de financiële prestaties of positie van bpost:

- IAS 1 – Overzicht van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten
- IAS 12 – Belastingen– Uitgestelde belastingen: recupereren van belastingvorderingen
- IFRS 7 – Informatieverschaffing over het niet langer opnemen op de balans van financiële activa

Standaarden en interpretaties nog niet toegepast door bpost

De volgende nieuwe IFRS-standaarden en IFRIC-interpretaties, die nog moeten verplicht worden, zijn door bpost nog niet toegepast bij het opstellen van de jaarrekening voor 2012.

Standaard of interpretatie	Effectief voor de rapportering die beginnen op of na
IFRS 10 – Geconsolideerde Jaarrekening	1 januari 2013
IFRS 11 – Gemeenschappelijke regelingen	1 januari 2013
IFRS 12 – Informatieverschaffing over belangen in andere entiteiten	1 januari 2013
IFRS 13 – Waardering tegen reële waarde	1 januari 2013
IAS 19 – Wijziging aan IAS 19	1 januari 2013
IAS 27 – Wijziging aan IAS 27	1 januari 2013
IAS 28 – Wijziging aan IAS 28	1 januari 2013
IFRS 7 – Financiële instrumenten: informatieverschaffing – saldering van financiële activa en financiële verplichtingen	1 januari 2013
IFRIC 20 – Afschappingskosten opgelopen tijdens de productiefase van oppervlaktelijnen	1 januari 2013
IAS 32 – Financiële instrumenten: presentatie – saldering van financiële activa en financiële verplichtingen	1 januari 2014
Various – Jaarlijkse verbeteringen aan IFRS	Niet van toepassing

Standaarden en interpretaties toegepast door bpost

Op 31 december 2012 zijn de boekhoudregels van bpost in overeenstemming met de IAS/IFRS standaarden en SIC/IFRIC interpretaties, zoals hieronder vermeld:

International Financial Reporting Standards (IFRS)
IFRS 2 – Op aandelen gebaseerde betaling
IFRS 3 – Bedrijfscombinaties (uitgegeven in 2004) van overnames afgerond vóór 1 januari 2010
IFRS 3 – Bedrijfscombinaties (Herzien in 2008)
IFRS 5 – Vaste activa aangehouden voor verkoop en beëindigde bedrijfsactiviteiten
IFRS 7 – Financiële instrumenten: informatieverschaffing
IFRS 8 – Operationele segmenten
International Accounting Standards (IAS)
IAS 1 – Presentatie van jaarrekening
IAS 2 – Voorraden
IAS 7 – Het kasstroomoverzicht
IAS 8 – Grondslagen voor financiële verslaggeving, schattingswijzigingen en fouten
IAS 10 – Gebeurtenissen na de verslagperiode
IAS 12 – Winstbelastingen
IAS 16 – Materiële vaste activa
IAS 17 – Lease-overeenkomsten
IAS 18 – Opbrengsten
IAS 19 – Personeelsbeloningen
IAS 21 – De gevolgen van wisselkoerswijzigingen
IAS 23 – Financieringskosten
IAS 24 – Informatieverschaffing over verbonden partijen
IAS 27 – Geconsolideerde en enkelvoudige jaarrekening (Herzien in 2008)

IAS 28 – Investerings in geassocieerde deelnemingen
IAS 32 – Financiële instrumenten: Presentatie
IAS 33 – Winst per aandeel
IAS 34 – Tussentijdse financiële verslaggeving
IAS 36 – Bijzondere waardeverminderingen van activa
IAS 37 – Voorzieningen, voorwaardelijke verplichtingen en voorwaardelijke activa
IAS 38 – Immateriële activa
IAS 39 – Financiële instrumenten: opname en waardering
IAS 40 – Vastgoedbeleggingen

Interpretaties SIC / IFRIC

IFRIC 1 – Wijzigingen in verplichtingen voor ontmanteling, herstel en soortgelijke verplichtingen
IFRIC 4 – Vaststelling of een overeenkomst een lease-overeenkomst bevat
IFRIC 10 – Tussentijdse financiële verslaggeving en bijzondere waardevermindering
SIC 12 – Consolidatie – Voor een bijzonder doel opgerichte entiteiten

De andere standaarden en interpretaties, die momenteel zijn goedgekeurd door de EU en die van toepassing zijn voor de voorbereiding van de jaarrekening van 2012, zijn niet van toepassing in het geval van bpost.

bpost heeft geen enkele standaard, interpretatie of wijziging, die uitgegeven maar nog niet in voege was, vroeger aangenomen.

6.3 Belangrijke boekhoudkundige hypothesen en inschattingen

Een reeks belangrijke boekhoudkundige hypothesen liggen aan de basis van de voorbereiding van de geconsolideerde jaarrekening die conform IFRS-regels werd opgesteld. Deze hypothesen hebben een invloed op de waarde van activa en passiva. Er worden ramingen en veronderstellingen gemaakt met betrekking tot toekomstige gebeurtenissen. Deze worden continu opnieuw geëvalueerd en zijn gebaseerd op historische patronen en verwachtingen met betrekking tot toekomstige gebeurtenissen waarvan er een redelijke kans is dat ze zich onder de huidige omstandigheden voordoen.

• Personeelsbeloningen - IAS 19

De voornaamste veronderstellingen die inherent zijn aan de waardering van de verplichtingen met betrekking tot personeelsbeloningen en de bepaling van de pensioenlast, omvatten het personeelsverloop, sterftcijfers en pensioenleeftijden, discontovoeten, verwachte langetermijnrendement op fondsbeleggingen, stijging in verloning en toekomstige weddeverhoging. Deze parameters worden jaarlijks bijgewerkt. Aangezien de referentie database elk jaar groeit met historische gegevens die worden toegevoegd, worden deze data steeds stabiel en meer betrouwbaar. De werkelijke omstandigheden kunnen echter afwijken van deze veronderstellingen en aldus aanleiding geven tot andere verplichtingen met betrekking tot personeelsbeloningen, die in de resultatenrekening tot uiting komen als een bijkomende winst of een bijkomend verlies.

Voor de Gecompenseerde Geaccumuleerde Afwezigheden per 31 december 2012 werd het verbruikspatroon van de ziekte-dagen afgeleid uit de door HR&O verstrekte statistieken met betrekking tot de jaren 2007 tot en met 2011. Het aantal ziekte-dagen hangt af van de leeftijd, geïdentificeerd per segment van de statutaire medewerkers. Sinds 2010 is het percentage van het gewaarborgd loon vastgesteld op 75% ingeval van langdurige ziekte. Bijgevolg is het percentage van het gewaarborgd loon dat gebruikt wordt om de kost van de dagen geaccumuleerd in de individuele tellers te berekenen vastgezet op 25%.

In de CAO voor de jaren 2012-2013 dewelke ondertekend is geweest in maart 2012, is de gecumuleerde balans van de niet gebruikte ziekte dagen voor statutairen beperkt tot een maximum van 63 dagen in vergelijking tot 300 dagen in het verleden.

Voor de waardering van de meeste beloningen wordt een gemiddelde kost per niet-actief personeelslid gebruikt. Deze gemiddelde kost werd geraamd door de jaarlijkse kost voor niet-actieve personeelsleden te delen door het aantal niet-actieve begunstigen op basis van referentiegegevens ontvangen van de administratie van de pensioenen.

De discontovoeten werden bepaald op basis van de marktopbrengsten op moment van de balansdatum. Sinds 2010 heeft bpost de Tower Watson tool gebruikt voor het bepalen van de discontovoeten, rekening houdende met een mix van financiële en niet-financiële AA obligaties.

6.4 Samenvatting van de belangrijkste boekhoudkundige principes

De geconsolideerde jaarrekening is goedgekeurd door de Raad van Bestuur van 27 mei 2013. De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld volgens de boekhoudkundige principes gedefinieerd in de "International Financial Reporting Standards" (IFRS). De voornaamste boekhoudkundige principes worden hieronder weergegeven.

De geconsolideerde jaarrekening is uitgedrukt in euro (EUR) en alle waarden worden afgerond tot het dichtste miljoen tenzij anders wordt vermeld.

Alle boekhoudkundige schattingen en hypothesen die gebruikt werden bij het opstellen van deze jaarrekening zijn, waar van toepassing, consistent met het laatst goedgekeurde budget/langetermijn plan. De hypothesen zijn gebaseerd op de informatie die beschikbaar is op balansdatum. Hoewel deze hypothesen gebaseerd zijn op de recentste informatie die voorhanden is, kan het toch gebeuren dat de reële resultaten afwijken van de schattingen.

Consolidatie

De moedermaatschappij en alle dochtermaatschappijen die onder haar controle vallen, zijn in de consolidatie opgenomen. Uitzonderingen zijn niet toegestaan.

Dochterondernemingen

Activa en passiva, rechten en verplichtingen, inkomsten en kosten van de moedermaatschappij en de dochterondernemingen die onder haar exclusieve controle vallen, zijn volledig geconsolideerd. Met controle wordt bedoeld: de bevoegdheid om het financiële en operationele beleid van een entiteit te bepalen, met het doel winst te verkrijgen uit haar activiteiten. Die controle wordt geacht te bestaan als bpost minstens 50% plus één aandeel van het stemrecht van de entiteit bezit; deze veronderstelling vervalt als er een duidelijk bewijs van het tegendeel bestaat. Wanneer wordt nagegaan of een entiteit onder de controle van bpost valt, worden het bestaan en de invloed van mogelijke stemrechten die momenteel uitoefenbaar of converteerbaar zijn in aanmerking genomen.

De consolidatie van een dochterbedrijf heeft plaats vanaf de overnamedatum, dat is de datum waarop de controle van de nettoactiva en de activiteiten van de overgenomen daadwerkelijk werden overgedragen aan de overnemer. Vanaf de overnamedatum neemt de moedermaatschappij (de overnemer) de financiële prestaties van de overgenomen op in haar geconsolideerde resultatenrekening en neemt ze de overgenomen activa en passiva (aan marktwaarde), met inbegrip van elke uit de overname voortkomende goodwill, op in de geconsolideerde balans. De dochterbedrijven worden gedeconsolideerd vanaf de datum waarop de controle ophoudt. Intragroepsbalansen en -transacties en niet-gerealiseerde winsten en verliezen op transacties tussen bedrijven van de groep worden volledig buiten beschouwing gelaten.

Er wordt een geconsolideerde jaarrekening voorbereid, waarbij gebruik wordt gemaakt van éénvormige boekhoudkundige regels voor gelijksoortige transacties en andere gebeurtenissen in gelijkaardige omstandigheden.

Geassocieerde ondernemingen

Een geassocieerde onderneming is een entiteit waarin de investeerder een aanzienlijke invloed heeft, maar die noch een dochteronderneming, noch een joint venture is van de investeerder. Een aanzienlijke invloed is de macht om deel te nemen aan de financiële en operationele beleidsbeslissingen van het bedrijf waarin geïnvesteerd wordt, zonder dat beleid evenwel te controleren. Er wordt verondersteld dat dit het geval is wanneer de investeerder minstens 20% van de stemrechten heeft van het bedrijf waarin hij investeert en dat het niet het geval is wanneer hij minder dan 20% heeft; deze veronderstellingen kunnen weerlegd worden indien er duidelijk bewijs is van het tegendeel.

De boekhoudkundige principes worden consequent toegepast binnen de groep, de geassocieerde ondernemingen inbegrepen. Alle geassocieerde ondernemingen worden opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode: de

deelnemingen worden apart vermeld in de geconsolideerde balans (onder de titel "Investerings in geassocieerde ondernemingen") op de balansdatum en voor een bedrag dat overeenstemt met het deel van het aandelenvermogen van de geassocieerde onderneming (zoals herbepaald onder IFRS), inclusief het resultaat voor de periode. Dividenden ontvangen van een bedrijf waarin wordt geïnvesteerd verminderen de boekwaarde van de investering.

Het aandeel van het resultaat van geassocieerde ondernemingen toe te schrijven aan bpost is apart opgenomen in de geconsolideerde winst- en verliesrekening onder de titel "Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen".

Niet-gerealiseerde winsten en verliezen uit transacties tussen een investeerder (of zijn geconsolideerde dochterondernemingen) en geassocieerde ondernemingen worden aangepast ten beloop van het belang van de investeerder in de geassocieerde onderneming.

bpost bank is een geassocieerde onderneming en wordt opgenomen volgens de vermogensmutatiemethode, aangezien bpost een betekenisvolle invloed heeft maar geen controle heeft over het bestuur van deze onderneming.

De obligatieportefeuille van bpost bank wordt geclassificeerd als "Beschikbaar voor verkoop". Deze portefeuille omvat:

- Vastrentende effecten (obligaties, onderhandelbare schuldinstrumenten, leningen in de vorm van effecten, enz.);
- Effecten met variabele opbrengst (aandelen, deelnemingen, enz.);
- Vastrentende effecten of effecten met variabele opbrengst die financiële derivaten bevatten (dewelke, indien vereist, afzonderlijk boekhoudkundig verwerkt worden).

Aandelen die geclassificeerd worden als "Voor verkoop aangehouden", worden gewaardeerd aan reële waarde. Wijzigingen in deze reële waarde worden opgenomen in de niet-gerealiseerde resultaten, onder de rubriek "Niet-gerealiseerde of uitgestelde winst of verlies".

Voor vastrentende effecten worden de rente inkomsten opgenomen in de winst- en verliesrekening op basis van de effectieve rentemethode. Voor effecten met variabele opbrengst, worden deze inkomsten opgenomen in de winst- en verliesrekening van zodra de aandeelhoudersvergadering de uitkering van een dividend bevestigd heeft.

Goodwill en negatieve overnameverschillen

Wanneer een entiteit wordt overgenomen, wordt het op de overnamedatum geregistreerde verschil tussen de overnamekost van de investering en de marktwaarde van de identificeerbare activa, passiva en niet in de balans opgenomen verplichtingen geboekt als goodwill (als het verschil positief is) of rechtstreeks als een winst in de resultatenrekening (als het verschil negatief is).

In het geval van een voorwaardelijke vergoeding, wordt deze gewaardeerd tegen reële waarde op het moment van de bedrijfscombinatie en opgenomen in de overgedragen vergoeding (dwz erkend binnen goodwill). Indien het bedrag van de voorwaardelijke vergoeding wijzigt als gevolg van een post-acquisitie gebeurtenis (zoals het behalen van een winstdoelstelling), wordt de wijziging in reële waarde opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Goodwill wordt niet afgeschreven maar wordt onderworpen aan een jaarlijkse waardeverminderingstest.

Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa worden erkend op de balans als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- (1) de activa zijn identificeerbaar, d.w.z. ofwel scheidbaar (als ze kunnen worden verkocht, overgedragen, in licentie gegeven) of ze vloeien voort uit contractuele of wettelijke rechten;
- (2) het is waarschijnlijk dat de verwachte toekomstige economische winst die toe te schrijven is aan de activa naar bpost zal vloeien;
- (3) bpost heeft controle over de activa; en
- (4) de kost van de activa kan op betrouwbare wijze worden gemeten.

Immateriële vaste activa worden geboekt tegen aanschaffingswaarde (met inbegrip van de kosten die rechtstreeks toe te schrijven zijn aan de transactie, maar zonder onrechtstreekse vaste kosten), min alle geaccumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen. De uitgaven met betrekking tot de onderzoeksfase worden in rekening

gebracht van de resultatenrekening. De uitgaven met betrekking tot de ontwikkelingsfase worden geactiveerd. Binnen bpost bestaan de intern geproduceerde immateriële vaste activa hoofdzakelijk uit IT-projecten.

Immateriële vaste activa worden op systematische basis afgeschreven over hun bruikbare levensduur, waarbij gebruik wordt gemaakt van de lineaire afschrijvingsmethode. De tabel hierna geeft een overzicht van de nuttige levensduur die toegepast werd:

Immateriële vaste activa	Nuttige levensduur
IT-ontwikkelingskosten	maximum 5 jaar
Licenties voor minder belangrijke software	3 jaar
Concessies, patenten, klanten, knowhow, handelsmerken en andere gelijksoortige rechten	Te bepalen van geval tot geval
Goodwill	Niet van toepassing, maar jaarlijkse waardeverminderingstest

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden geboekt tegen aanschaffingswaarde min alle geaccumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen. Alle kosten die rechtstreeks verband houden met het operationeel maken van de activa zijn inbegrepen in de kosten. In de kosten voor materiële vaste activa zijn geen financieringskosten inbegrepen.

Uitgaven voor herstellingen en onderhoud die enkel bedoeld zijn om de waarde van materiële vaste activa op peil te houden, maar niet om ze te verhogen, worden in rekening gebracht op de resultatenrekening. Uitgaven voor grote herstellingen en voor groot onderhoud, die leiden tot een toename van de toekomstige economische voordelen die door de materiële vaste activa zullen worden gegenereerd, worden evenwel geïdentificeerd als een afzonderlijk element van de aanschaffingswaarde.

Het afschrijvingsbedrag wordt op een systematische basis gespreid over de bruikbare levensduur van het actief, waarbij gebruik wordt gemaakt van lineaire afschrijvingen. Het totaal af te schrijven bedrag is gelijk aan de aanschaffingswaarde, behalve voor voertuigen. Voor voertuigen is dat bedrag de aanschaffingswaarde min de restwaarde van de activa op het einde van hun levensduur. De tabel hierna geeft een overzicht van de levensduur die van toepassing is voor materiële vaste activa:

Materiële vaste activa	Nuttige levensduur
Grond	N/A
Centrale administratieve gebouwen	40 jaar
Gebouwen van het netwerk	40 jaar
Industriële gebouwen, sorteercentra	25 jaar
Uitrustingswerken aan gebouwen	10 jaar
Trekkers en vorkheftrucks	10 jaar
Fietsen en bromfietsen	4 jaar
Andere voertuigen (auto's, trucks...)	5 jaar
Machines	5 - 10 jaar
Meubilair	10 jaar
Computeruitrusting	5 jaar

Leasing transacties

Een financiële leasing, waarbij vrijwel alle aan de eigendom verbonden risico's en voordelen worden overgedragen naar de leasingnemer, wordt opgenomen onder actief en passief tegen bedragen die gelijk zijn aan de contante waarde van de minimum leasebetalingen (= som van de in de leasebedragen inbegrepen kapitaal en intrest) of, indien lager, de reële waarde van de geleasede activa. Leasebetalingen worden deels als financieringskosten opgenomen en deels als aflossing van de uitstaande schuld, zodat dit resulteert in een constante rentevoet over de leasetermijn. De afschrijvingsregels voor geleasede activa stroken met deze voor gelijkaardige activa in eigendom.

Betaalde / ontvangen huurgelden uit hoofde van operationele leasing (waarbij niet vrijwel alle aan de eigendom van een actief verbonden risico's en voordelen worden overgenomen) worden door de huurder opgenomen als uitgaven

en door de verhuurder als inkomsten volgens de lineaire methode over de leasetermijn.

Vastgoedbeleggingen

Vastgoedbeleggingen worden geboekt tegen aanschaffingswaarde minus geaccumuleerde afschrijvingen en waardeverminderingen. Het afschrijvingsbedrag wordt op een systematische basis toegekend over de bruikbare levensduur van het actief, waarbij gebruik wordt gemaakt van de lineaire afschrijving. De levensduur die van toepassing is op vastgoedbeleggingen kan worden teruggevonden in de tabel bij het onderdeel "*materiële vaste activa*".

Voor verkoop aangehouden activa

Vaste activa worden geclassificeerd als voor verkoop aangehouden activa in een specifieke rubriek in de balans, als hun boekwaarde eerder gerecupereerd zal worden door verkoop dan door verder gebruik of exploitatie. Dit wordt toegestaan als er aan bepaalde strikte criteria wordt voldaan (er werd gestart met een actief programma om een koper te zoeken, de eigendom kan in zijn huidige staat onmiddellijk worden verkocht, de verkoop is zeer waarschijnlijk en zal naar verwachting plaatshebben binnen één jaar na de datum van reclassering).

Voor verkoop aangehouden activa worden niet langer afgeschreven maar er kan een waardevermindering op toegepast worden. Ze worden gewaardeerd aan de laagste waarde van de boekwaarde en van de marktwaarde minus verkoopkosten.

Zegelverzameling

De postzegelverzameling die eigendom is van bpost en die ze duurzaam aanhoudt, wordt op de balans ingeschreven tegen het geherwaardeerde bedrag minus een korting voor de beperkte liquiditeit. De geherwaardeerde bedragen worden periodiek vastgesteld op basis van de marktprijzen. bpost gaat over tot de herwaardering van haar collectie om de vijf jaar. De postzegelverzameling wordt opgenomen in de sectie "*Overige materiële vaste activa*" van de balans.

Waardeverminderingen van activa

Een waardevermindering wordt opgenomen als de boekwaarde van een actief hoger ligt dan de realiseerbare waarde ervan, dat is het hoogste bedrag van de reële waarde minus verkoopkosten (wat overeenkomt met de liquiditeiten die bpost kan realiseren via verkoop) en van de bedrijfswaarde (wat overeenkomt met de liquiditeiten die bpost kan realiseren door het actief te blijven gebruiken).

Indien mogelijk worden de tests uitgevoerd op individuele activa. Als evenwel wordt vastgesteld dat activa geen onafhankelijke kasstromen genereren, dan wordt de test uitgevoerd op het niveau van de kasstroomgenererende eenheid (CGU) waartoe het actief behoort (CGU = de kleinste identificeerbare groep activa die kasstromen genereert die grotendeels onafhankelijk zijn van de kasstromen van andere CGU's).

Voor een CGU waaraan goodwill is toegekend, wordt er jaarlijks een waardeverminderingstest uitgevoerd. Een CGU waaraan geen goodwill is toegekend wordt alleen getest wanneer er aanwijzingen zijn voor waardeverminderingen. Met het oog op de waardeverminderingstest, wordt goodwill die werd verworven in een bedrijfscombinatie, vanaf de verwervingsdatum, toegekend aan elk van de kasstroomgenererende eenheden of groepen ervan, waarvan wordt verwacht dat ze voordeel zullen halen uit de synergieën van de combinatie.

Als er een waardevermindering wordt vastgesteld, dan wordt die eerst gebruikt om de boekwaarde van enige goodwill van die kasstroomgenererende eenheid te verminderen. Het resterende saldo wordt dan toegekend om de boekwaarde van andere vaste activa van de CGU te verminderen, proportioneel ten opzichte van hun totale boekwaarde, maar enkel in de mate dat de verkoopprijs van de activa in kwestie lager is dan de boekwaarde. Waardeverminderingen op goodwill worden nooit teruggenomen op een latere datum. Waardeverminderingen op andere vaste activa worden teruggenomen als de oorspronkelijke voorwaarden van het ogenblik dat de waardevermindering werd geregistreerd ophouden te bestaan, maar enkel in de mate dat de boekwaarde van het

actief niet hoger ligt dan het bedrag dat zou zijn verkregen, na afschrijvingen, als er geen waardevermindering zou geregistreerd zijn.

Vorraden

De waarde van de voorraden wordt bepaald als de laagste van de aanschaffingskost of de netto-verkoopswaarde op de balansdatum.

De aanschaffingsprijs van verwisselbare voorraden wordt bepaald door toepassing van de FIFO-methode (first in, first out). Minder belangrijke voorraden waarvan de waarde en de samenstelling stabiel blijven doorheen de tijd, worden in de balans opgenomen tegen een vaste waarde.

De kostprijs van de voorraden omvat alle kosten die gemaakt zijn om de voorraden in hun huidige toestand op hun huidige locatie te brengen, met inbegrip van indirecte productiekosten. De kostprijs van de zegels omvat de directe en indirecte productiekosten, met uitsluiting van kosten van leningen en algemene kosten die er niet toe bijgedragen hebben om hen in hun huidige toestand en op hun huidige locatie te brengen. De berekening van vaste productiekosten in de kostprijs is gebaseerd op een normale productiecapaciteit.

Een waardevermindering is nodig als de netto-verkoopswaarde op de balansdatum lager ligt dan de kost.

Op aandelen gebaseerde betalingen

Het aandelenoptieplan wordt gewaardeerd met behulp van waarderingstechnieken die gebaseerd zijn op de “option pricing” modellen. Bij deze modellen worden de opties gewaardeerd tegen hun reële waarde op de datum van toekenning. Deze optiewaarde is opgenomen in de sectie “*personeelskosten*” van de winst-en verliesrekening en is gespreid over de levensduur van de opties.

Erkenning van opbrengsten

Inkomsten uit de verkoop van goederen worden opgenomen als bpost de belangrijke risico's en voordelen van deze goederen overdraagt aan de koper en het waarschijnlijk is dat de economische voordelen verbonden aan de transactie zullen doorgaan naar de entiteit.

Inkomsten uit het verlenen van diensten worden opgenomen, afhankelijk van de fase waarin de dienstverlening zich bevindt. In toepassing van dit principe worden de inkomsten uit de activiteit “zegels en frankeermachines” opgenomen in de inkomsten op het ogenblik dat de post wordt uitgereikt.

De vergoeding van DAEB is gebaseerd op contractuele provisies bepaald door het Beheerscontract en de inkomsten worden erkend op het ogenblik dat de diensten verstrekt worden. bpost krijgt ook commissies op de verkoop van partnerproducten via haar netwerk van postkantoren. Inkomsten via commissies worden geregistreerd op het ogenblik dat de diensten worden verleend.

Intresten worden opgenomen volgens de “effective yield” methode en de dividendinkomsten worden opgenomen wanneer bpost het recht verwerft op betaling. Huurinkomsten afkomstig van operationele leasing of vastgoedbeleggingen worden op een systematische basis gespreid over de huurtermijn.

Vorderingen

Vorderingen worden aanvankelijk gewaardeerd aan reële waarde en later tegen geamortiseerde kostprijs, d.w.z. de netto contante waarde van de te ontvangen cashflows (tenzij de invloed van het verdisconteren gering is).

Voor elke vordering afzonderlijk wordt nagegaan of ze inbaar is. Een waardevermindering wordt opgenomen als de ontvangst van het bedrag volledig of gedeeltelijk twijfelachtig of onzeker is.

Vooruitbetalingen en toe te rekenen inkomsten worden ook in deze rubriek ondergebracht.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten worden opgedeeld in verschillende categorieën bij hun initiële inboeking. Deze categorie is afhankelijk van de karakteristieken en het doel van de financiële instrumenten. De categorie van het financieel actief bepaalt de waardering en bepaalt of de opbrengsten en kosten worden opgenomen in de winst- en verliesrekening of rechtstreeks in eigen vermogen.

Dit zijn de verschillende categorieën financiële instrumenten:

- (1) Financiële activa aangehouden voor handelsdoeleinden omvatten (a) afgeleide producten en (b) activa waarvoor bpost vrijwillig heeft beslist om ze op het ogenblik van de eerste opname onder te brengen in de categorie “reële waarde via de resultatenrekening”. Deze financiële activa worden gewaardeerd tegen hun reële waarde op elke balansdatum; veranderingen van de reële waarde worden in de resultatenrekening opgenomen.
- (2) Tot op de vervaldag aangehouden financiële activa zijn niet-afgeleide financiële activa, met vaste of bepaalde betalingen en vaste vervaldatum, waarvoor bpost de intentie en de mogelijkheid heeft om ze aan te houden tot op de vervaldag. Deze activa worden gewaardeerd aan kostprijs min afschrijvingen door gebruik te maken van de effectieve rentemethode.
- (3) Leningen en vorderingen zijn niet afgeleide financiële activa, met vaste of bepaalde betalingen die niet op een actieve markt zijn genoteerd. Na de eerste opname worden deze activa gewaardeerd tegen kostprijs min afschrijvingen door gebruik te maken van de effectieve rentemethode.
- (4) Financiële activa die beschikbaar zijn voor verkoop vormen een restcategorie die alle financiële activa omvat die niet in één van de vorige categorieën zijn geïnclassificeerd, bv. beleggingen in eigen-vermogensinstrumenten (andere dan aandelen in dochterbedrijven, gezamenlijk gecontroleerde entiteiten en partners), beleggingen in “open-einde-beleggingsfondsen” en obligaties, waarvoor bpost noch de intentie noch de mogelijkheid heeft om ze aan te houden tot op de vervaldag. De financiële activa die beschikbaar zijn voor verkoop worden bepaald tegen de reële waarde, waarbij veranderingen van de reële waarde rechtstreeks in het eigen vermogen worden verwerkt totdat de financiële activa niet langer in de balans worden opgenomen; op dat ogenblik wordt de cumulatieve winst of verlies dat eerder in het eigen vermogen werd verwerkt overgeboekt naar winst of verlies.

Gewone aankopen of verkopen van financiële activa worden al of niet in de balans opgenomen door gebruik te maken van de afwikkelingsdatum (“settlement date accounting”). De reële waarde van deze financiële activa wordt bepaald door te refereren naar genoteerde marktprijzen in een actieve markt.

Geldmiddelen en kasequivalenten

Deze rubriek omvat liquide middelen, te innen titels, kortetermijnbeleggingen (waarvan de vervaldatum ten hoogste drie maanden na de aankoopdatum valt) met een grote liquiditeit en die vlot kunnen omgezet worden in een gekend contant bedrag, en die een laag risico inhouden wat betreft verandering van waarde, na aftrek van bankschulden.

Aandelenkapitaal

Gewone aandelen worden opgenomen in de rubriek “*Geplaatst kapitaal*”.

Aandelen in portefeuille worden afgetrokken van het eigen vermogen. Bewegingen van aandelen in portefeuille hebben geen invloed op de resultatenrekening.

Overige reserves omvatten het resultaat van vorige boekjaren, de wettelijke reserve en de geconsolideerde reserve.

Het overgedragen resultaat omvat het resultaat van het huidige boekjaar zoals vermeld in de winst- en verliesrekening.

Personeelsbeloningen

Korte termijnbeloningen

Kortetermijnbeloningen worden opgenomen als een uitgave wanneer het personeelslid de diensten heeft verleend

aan bpost. Voordelen die niet zijn betaald op de balansdatum worden opgenomen in de rubriek “*bezoldigingen en sociale zekerheid*”.

Vergoedingen-na-uitdiensttreding

Personeelsvergoedingen na uitdiensttreding worden opgenomen op basis van een actuariële waarderingsmethode en er worden voorzieningen voor aangelegd (met aftrek van alle fondsbeleggingen), voor zover bpost verplicht is de kosten met betrekking tot deze beloningen te dragen. Deze verplichting kan een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting zijn (“verworven rechten” op basis van vroegere gebruiken).

In toepassing van deze principes wordt in het kader van de beloningen-na-uitdiensttreding een voorziening aangelegd (berekend volgens een actuariële methode die is vastgelegd in IAS 19), om het volgende te dekken:

- de toekomstige kosten met betrekking tot huidige gepensioneerden (een voorziening die 100% van de toekomstige geschatte kosten van die gepensioneerden bedraagt);
- de toekomstige kosten van potentiële gepensioneerden, geschat op basis van de werknemers die momenteel in dienst zijn, waarbij rekening wordt gehouden met de anciënniteit van die werknemers op elke balansdatum en de waarschijnlijkheid dat de personeelsleden de gewenste leeftijd zullen bereiken om de beloningen te verkrijgen (de voorziening wordt progressief aangelegd, naarmate de personeelsleden vorderen in hun loopbaan).

De voorziening wordt als volgt berekend:

actuariële waardering van de verplichting krachtens IAS 19

- nog niet opgenomen kosten prestaties in het verleden
- + nog niet opgenomen actuariële winsten/– actuariële verliezen
- reële waarde van de fondsbeleggingen

= aan te leggen voorziening (of op te nemen actief als de reële waarde van de fondsbeleggingen hoger is).

De verplichting wordt berekend volgens de “projected unit credit”-methode. Elk jaar dienst geeft recht op een extra “unit credit” dat in aanmerking moet worden genomen bij het waarderen van de toegekende beloningen en de verplichtingen die er betrekking op hebben. De gebruikte disconteringsvoet is de opbrengst van obligaties met een hoge kredietwaardigheid of is gebaseerd op staatsobligaties waarvan de looptijd gelijkaardig is met die van de beloningen die gewaardeerd worden.

Ingeval de beloningen worden gewijzigd, is er een kost voor de prestaties uit het verleden die wordt gespreid over de periode die de werknemers nog zullen moeten werken om voor de beloningen in aanmerking te komen. Deze personeelsbeloningen zijn onmiddellijk ten laste te nemen door bpost. De impact van een herinschatting van een netto verplichting (actief) wordt opgenomen in de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten.

Actuariële veronderstellingen (met betrekking tot de disconteringsvoet, de mortaliteitsfactor, de kosten voor toekomstige beloningen, inflatie enz.) worden gebruikt om de verplichtingen met betrekking tot personeelsbeloningen in overeenstemming met IAS 19 te bepalen. Actuariële winsten en verliezen doen zich onvermijdelijk voor, als gevolg van (1) jaarlijkse veranderingen in de actuariële hypothesen, en (2) verschillen tussen werkelijke kosten en actuariële hypothesen die worden gebruikt voor de waardering krachtens IAS 19. bpost heeft ervoor geopteerd om (a) de actuariële winsten en verliezen die minder dan 10% afwijken van het hoogste van volgende bedragen, niet op te nemen: het bedrag van de IAS 19 verplichting en de reële waarde van de fondsenbeleggingen, en (b) de actuariële winsten en verliezen die binnen een periode van twee jaar (of gemiddelde resterende periode die werknemers nog zullen moeten werken voor de actieve populatie als deze minder dan twee jaar bedraagt) buiten deze 10% afwijking vallen, gespreid op te nemen in de winst- en verliesrekening.

Langetermijnpersoneelsbeloningen

Langetermijnpersoneelsbeloningen worden opgenomen op basis van een actuariële waarderingsmethode en er worden voorzieningen voor aangelegd (met aftrek van alle fondsbeleggingen), voor zover bpost verplicht is de kosten met betrekking tot deze beloningen te dragen. Deze verplichting kan een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting zijn (“verworven rechten” op basis van vroegere gebruiken).

Er wordt een voorziening gecreëerd voor beloningen op lange termijn; deze dekt beloningen die slechts over een aantal jaren zullen worden betaald, maar die reeds door de werknemer zijn verworven op basis van zijn prestaties in het verleden. Ook hier wordt de voorziening berekend volgens een actuariële methode die wordt opgelegd door IAS 19.

De voorziening wordt als volgt berekend:

Actuariële waardering van de verplichting krachtens IAS 19

– reële waarde van de fondsbeleggingen

= aan te leggen voorziening (of op te nemen actief als de reële waarde van de fondsbeleggingen hoger is).

De verplichting wordt berekend volgens de “projected unit credit”-methode. Elk jaar dienst geeft recht op een extra “unit credit” dat in aanmerking moet worden genomen bij het waarderen van de toegekende beloningen en de verplichtingen die er betrekking op hebben. De gebruikte disconteringsvoet is de opbrengst van obligaties met een hoge kredietwaardigheid of is gebaseerd op staatsobligaties waarvan de looptijd gelijkaardig is met die van de beloningen die gewaardeerd worden.

Ingeval de beloningen worden gewijzigd, is er een kost voor de prestaties uit het verleden die wordt opgenomen in de resultatenrekening (een uitgave voor het jaar als er een verhoging is in de beloningen, een winst voor het jaar als er een vermindering is in de beloningen). Deze personeelsbeloningen zijn onmiddellijk ten laste te nemen door bpost. Daarom heeft elke wijziging met betrekking tot die beloningen rechtstreeks invloed op de winst- en verliesrekening. De impact van een herinschatting van een netto verplichting (actief) wordt opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Actuariële veronderstellingen (met betrekking tot de disconteringsvoet, de mortaliteitsfactor, de kosten voor toekomstige beloningen, inflatie enz.) worden gebruikt om de verplichtingen met betrekking tot personeelsbeloningen in overeenstemming met IAS 19 te bepalen. Actuariële winsten en verliezen doen zich onvermijdelijk voor, als gevolg van (1) jaarlijkse veranderingen in de actuariële hypothesen, en (2) verschillen tussen werkelijke kosten en actuariële hypothesen die worden gebruikt voor de waardering krachtens IAS 19. Deze actuariële winsten en verliezen rechtstreeks in de resultatenrekening opgenomen.

Ontslagvergoedingen

Als bpost het contract van een personeelslid beëindigt vóór zijn normale pensioendatum, of als een werknemer er vrijwillig mee instemt het bedrijf te verlaten met vergoeding, wordt er een voorziening aangelegd in zoverre er een verplichting rust op bpost. Deze voorziening wordt verdisconteerd als de beloningen betaalbaar zijn na meer dan één jaar.

Er zijn geen fondsbeleggingen beschikbaar voor de financiering van de personeelbeloningen.

Voorzieningen

Een voorziening wordt enkel erkend als:

- (1) bpost een concrete (in rechte afdwingbare of feitelijke) verplichting heeft als gevolg van gebeurtenissen uit het verleden;
- (2) het waarschijnlijk is (meer waarschijnlijk dan niet) dat er voor de afwikkeling van de verplichting betaling nodig zal zijn; en
- (3) er een betrouwbare schatting van het bedrag van de verplichting kan worden gemaakt.

Indien het waarschijnlijk is dat de impact belangrijk zal zijn (voornamelijk voor langetermijnvoorzieningen), dan wordt de voorziening geraamd op basis van de netto contante waarde (discontofactor). De verhoging van de voorziening wegens het verstrijken van tijd wordt opgenomen als een financiële uitgave.

Een voorziening voor het saneren van verontreinigde sites wordt opgenomen als bpost in dat verband een verplichting heeft. Voorzieningen voor toekomstige bedrijfsverliezen zijn verboden.

Als bpost een verlieslatend contract heeft (de onvermijdbare kosten voor het naleven van de verplichtingen van het contract overschrijden de economische voordelen die eruit voortvloeien), dan wordt de huidige verplichting ingevolge het contract opgenomen als een voorziening.

Een herstructureringsvoorziening wordt enkel geboekt als bpost aantoont dat het op de balansdatum een feitelijke verplichting tot herstructureren heeft. De feitelijke verplichting moet worden aangetoond door: (a) een gedetailleerd formeel plan waarin de hoofdelementen van de herstructurering zijn vastgelegd, en (b) het wekken van een geldige verwachting bij de betrokkenen dat ze de herstructurering zal doorvoeren door een aanvang te nemen met de uitvoering van het plan of door de krachtlijnen ervan mee te delen aan de betrokkenen.

Uit te keren dividenden met betrekking tot jaar N worden pas opgenomen als passiva wanneer de rechten van de aandeelhouders om deze dividenden te ontvangen (in de loop van het jaar N+1) zijn aangetoond.

Belastingen

Winstbelasting omvat verschuldigde belastingen op het resultaat en uitgestelde belasting. Belasting op het resultaat is het bedrag aan belastingen dat moet worden betaald (te recupereren) op de belastbare inkomsten voor het lopende jaar, samen met de aanpassingen op het vlak van betaalde/te recupereren belastingen met betrekking tot de vorige jaren. Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van de belastingvoet op de balansdatum.

Uitgestelde belasting wordt volgens de "liability method" berekend op de tijdelijke verschillen die ontstaan tussen de boekwaarde van de balansrubrieken en hun fiscale waarde, waarbij de belastingvoet wordt gebruikt die naar verwachting zal worden toegepast als het actief wordt gerealiseerd of als de schuld vereffend is. In de praktijk wordt de belastingvoet gehanteerd die geldt op de balansdatum.

Uitgestelde belastingen worden niet erkend met betrekking tot:

- (1) goodwill die niet is afgeschreven voor belastingdoeleinden;
- (2) de eerste erkenning van een actief of een passief in een transactie die geen bedrijfscombinatie is en die geen invloed heeft op boekhoudkundige of belastbare winst;
- (3) investeringen in dochterbedrijven, vestigingen, en joint ventures als het waarschijnlijk is dat er in de voorzienbare toekomst geen dividenden worden uitgekeerd.

Een uitgestelde belastingvordering wordt opgenomen voor alle aftrekbare tijdelijke verschillen, voor zover het waarschijnlijk is dat er belastbare winsten beschikbaar zullen zijn waarvoor het aftrekbare tijdelijke verschil kan worden aangewend. Dezelfde principes gelden voor de erkenning van uitgestelde belastingvorderingen met betrekking tot niet gebruikte overgedragen fiscale verliezen. Dit criterium wordt op elke balansdatum opnieuw beoordeeld.

Uitgestelde belasting wordt berekend op het niveau van elke fiscale entiteit. De uitgestelde belastingvorderingen en belastingsschulden van verschillende dochterondernemingen mogen niet gecompenseerd worden.

Uitgestelde inkomsten

De uitgestelde inkomsten zijn het deel van de inkomsten dat ontvangen wordt tijdens het huidige of eerdere boekjaren maar die in verband staan met een later boekjaar.

Transacties in vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta worden eerst geboekt in de functionele valuta van de betrokken entiteiten. Daarbij worden de wisselkoersen van de transactiedatum gebruikt. De gerealiseerde wisselkoerswinsten en -verliezen en de niet-gerealiseerde wisselkoerswinsten en -verliezen op monetaire activa en passiva worden op de balansdatum opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Bij de opmaak van de geconsolideerde jaarrekening worden de activa en passiva van de buitenlandse activiteiten omgerekend aan de wisselkoersen van de rapporteringsdatum. De winst- en verliesrekeningen worden omgerekend aan de wisselkoersen van de transactiedatum. De wisselkoersverschillen die hierdoor ontstaan, worden opgenomen in de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten. Bij verkoop van een buitenlandse activiteit, wordt het deel van de gerealiseerde en niet-gerealiseerde resultaten, gelinkt aan deze activiteit opgenomen in de winst- en verliesrekening.

Financiële derivaten

Financiële derivaten worden gewaardeerd tegen reële waarde. Veranderingen in de reële waarde worden geboekt in de winst- en verliesrekening.

In het geval van indekkingstransacties met behulp van financiële derivaten kunnen er speciale regels van toepassing zijn. bpost is geen indekkingstransacties aangegaan en heeft evenmin speculatieve derivatetransacties verricht.

6.5 Risicobeheer

Elk van de volgende risico's kan een materieel ongunstig effect hebben op de financiële positie, de bedrijfsresultaten en de liquide middelen van de vennootschap. De risico's die hierna worden besproken zijn niet de enige waarmee de vennootschap geconfronteerd wordt. Er kunnen nog andere risico's zijn waarvan de vennootschap zich op dit ogenblik niet bewust is. Er kunnen risico's zijn waarvan momenteel verondersteld wordt dat ze niet materieel zijn, maar die uiteindelijk op lange termijn een materieel ongunstig effect kunnen hebben.

Risico's met betrekking tot het regelgevende en wettelijke kader

Op grond van het 5^{de} Beheerscontract en de Wet van 1991, zal bpost de verlener blijven van bepaalde DAEB's (Diensten van Algemeen Economisch Belang) tot en met 31 december 2015. Vanaf 1 januari 2016 kan de Belgische Staat afzien van het aanbieden van bepaalde openbare dienstverlening of kan er geoordeeld worden dat dergelijke diensten geen DAEB's betreffen en bijgevolg geen compensatie wettigen. De Belgische Staat kan eveneens op ingrijpende wijze de omvang en inhoud wijzigen van de DAEB's die blijvend door de staat worden aangeboden. Bovendien kan de openbare dienstverlening die de Belgische Staat blijft aanbieden niet toegekend worden aan bpost. De Belgische Staat heeft er zich jegens de Europese Commissie toe verbonden dat zij een competitieve, transparante en niet-discriminerende biedingsprocedure zal organiseren teneinde een nationale uitbatingsconcessie toe te kennen voor de distributie van kranten en tijdschriften in België. De verwachting is dat deze procedure in 2014 zal opgestart worden. De succesvolle kandidaat in deze aanbestedingsprocedure zal gerechtigd zijn om deze diensten te leveren met ingang van 1 januari 2016. De Belgische Staat heeft zich er jegens de Europese Commissie eveneens toe verbonden dat zij de aanpak zal herevalueren voor de toewijzing van de andere DAEB's die zijn opgenomen in het 5^{de} Beheerscontract en in de Wet van 1991 voor de periode na 31 december 2015.

De onderneming kan verplicht worden andere postoperatoren toegang te verlenen tot specifieke elementen van haar postinfrastructuur of bepaalde diensten, zoals postbussen, informatie over adreswijzigingen, diensten van naverzending en terugzending. De onderneming kan verplicht worden toegang te verlenen tegen onrendabele prijsniveaus, of tegen toegangsvoorwaarden die haar zijn opgelegd die verlieslatend zijn. In het geval dat deze verplichting niet nageleefd wordt, kunnen boetes opgelegd worden of kunnen andere operatoren procedures aanspannen teneinde schadevergoeding vorderen voor nationale rechtbanken.

De onderneming dient aan te tonen dat haar prijzen voor diensten die onder USO vallen, in overeenstemming zijn met de beginselen van betaalbaarheid, kostenoriëntatie, transparantie, niet-discriminatie en uniformiteit van tarieven. Tariefverhogingen voor bepaalde enkelvoudige poststukken en USO pakjes inbegrepen in de korf van "kleine gebruiker" postdiensten zoals bepaald door de USO zijn onderworpen aan een maximumprijs formule en aan een voorafgaande controle door het BIPT. Het BIPT kan weigeren deze tarieven of tariefverhogingen goed te keuren als ze niet in overeenstemming zijn met bovengenoemde beginselen of maximumprijs formule. Het BIPT kan bepaalde gerechtelijke bevelen initiëren, die de onderneming vereisen een bepaalde prijspolitiek stop te zetten. Het BIPT kan ook boetes opleggen die kunnen gaan tot 5% van de omzet van de onderneming gerealiseerd in het post segment gedurende het voorgaand jaar (en die kunnen verdubbeld worden in bepaalde omstandigheden). Er kunnen eveneens andere sancties worden opgelegd voor het overtreden van bepaalde regelgeving die van toepassing is binnen het

kader van USO. Daarnaast met betrekking tot activiteiten waarvoor bpost wordt geacht een machtspositie in de markt te hebben, mogen de prijzen ervan geen misbruik van dergelijke machtspositie uitmaken. Het niet naleven van deze verplichting kan, in bepaalde gevallen, resulteren in boetes tot 10% van de geconsolideerde jaaromzet. bpost kan ook opgedragen worden door nationale rechtbanken om bepaalde commerciële activiteiten stop te zetten en schade te vergoeden aan derden.

De onderneming is onderworpen aan het verbod van kruissubsidiëring tussen overheidsdiensten enerzijds en commerciële diensten anderzijds. Bovendien indien de onderneming commerciële diensten levert, moet, volgens de regels met betrekking tot staatssteun, de business case voor het verlenen van dergelijke diensten voldoen aan de "private investor test", dat wil zeggen dat de onderneming in staat moet zijn om aan te tonen dat een private investeerder ook de investeringsbeslissing zou hebben genomen. Indien blijkt dat de onderneming niet handelt met naleving van het kruissubsidiëringverbod of de "private investor test", zou de Europese Commissie kunnen oordelen dat commerciële diensten hebben geprofiteerd van onrechtmatige staatssteun en de staatssteun van de onderneming terugvorderen. De onderneming kan eveneens blootgesteld worden aan andere negatieve gevolgen ten gevolge het niet naleven van het kruissubsidiëringverbod of de "private investor test".

De onderneming werd aangewezen door de Belgische Staat als een verlener van USO voor een termijn van acht jaar met ingang van 2011. De USO verplichting kan een financiële last vertegenwoordigen voor de onderneming. Alhoewel de Wet van 1991 bepaalt dat onderneming, in het geval de USO verplichting resulteert in een ongerechtvaardigde last, recht heeft op een vergoeding vanwege de Belgische Staat ter compensatie, kan er geen garantie worden gegeven dat de volledige netto-kost van de USO zal worden gedekt. Bovendien in het geval dat, na het verstrijken van de lopende termijn van de onderneming als aangewezen verlener van USO op 31 december 2018, de onderneming zal worden aangeduid als een verlener van USO is er onzekerheid over de voorwaarden en het financieringsmechanisme dat van toepassing zou zijn op de verlening van USO.

Indien ingevoerd, zou opt-in wetgeving of soortgelijke wetgeving, zowel op nationaal als op Europees niveau, kunnen bijdragen tot een betekenisvolle daling van het volume van reclamezendingen en zou dit een ongunstig effect kunnen hebben op de zakelijke activiteit van bpost. De invoering van wetgeving die aangetekende elektronische post dezelfde wettelijke waarde verleent als gewone aangetekende post zou het volume aangetekende post dat door de klanten van bpost wordt verstuurd eveneens negatief kunnen beïnvloeden.

bpost is onderhevig aan bepaalde risico's met betrekking tot tewerkstelling. Meer bepaald is bpost betrokken in een rechtzaak opgestart door een aantal hulppostbodes (dit betreft alle postbodes die gerecruteerd werden sinds 1 januari 2010 en die bepaalde kerntaken vervullen zoals het ophalen, sorteren, transporteren en verdelen van post). bpost's contractuele werknemers zouden eveneens hun tewerkstellingsstatuut kunnen betwisten en een schadevergoeding eisen voor het feit dat zij geen statutaire tewerkstellingsgarantie noch voordelen toegekend kregen. Er is evenmin zekerheid dat de onderneming geen andere tewerkstellingsgerelateerde betwistingen met betrekking tot staatssteun zal moeten weerstaan.

Risico's die verband houden met de operationele activiteiten en de bedrijfsomgeving

Het gebruik van post is de laatste jaren afgenomen, voornamelijk als gevolg van het toegenomen gebruik van e-mail en het internet, en de verwachting is dat dit blijft dalen. De mate van afname van de postvolumes kan ook beïnvloed worden door bepaalde e-government initiatieven of andere maatregelen die door de overheid of private ondernemingen genomen worden, die een verschuiving van administratieve post naar een elektronische verwerking als resultaat zou hebben. Daarenboven kan de invoering van bepaalde wetgeving die de voorafgaandelijke goedkeuring van de geadresseerde zou vereisen bij gebruik van persoonlijke data (ook gekend als "opt-in" wetgeving) bijdragen aan een betekenisvolle daling van de reclame gerelateerde postvolumes.

Ongunstige economische omstandigheden kunnen een negatieve impact hebben op de post en pakjes volumes. Meer bepaald kunnen, in tijden van economische tegenspoed, de volumes van reclamezendingen ongunstig worden beïnvloed aangezien de klanten van bpost hun reclamebudgetten verminderen of hun uitgaven verschuiven naar andere media dan papier. Volumes van pakketten kunnen eveneens ongunstig worden beïnvloed als gevolg van het effect van economische tegenspoed op het niveau van de zakelijke activiteit en e-commerce.

Vanwege de relatief vaste aard van haar kostenbasis, kan een daling van de postvolumes zich vertalen in een aanzienlijke daling van de winst tenzij bpost haar kosten kan verminderen. Dienovereenkomstig heeft bpost een reeks productiviteitsverhogende initiatieven geïntroduceerd om haar kosten te doen dalen. Er kan echter geen garantie worden gegeven dat bpost alle verwachte voordelen van dergelijke plannen zal realiseren.

bpost bank, een geassocieerde onderneming van bpost, is onderhevig aan bepaalde risico's tengevolge van de status van kredietinstelling. bpost bank kan verliezen oplopen met betrekking tot haar investeringsportefeuille, wat zich in het verleden heeft voorgedaan. bpost bank is onderhevig aan een interestvoet risico en de volatiliteit van interestvoeten kan haar activiteiten beïnvloeden. Er kan van bpost bank vereist worden haar kapitaal te verhogen, meer bepaald op basis van nieuwe kapitaalsvereisten.

bpost's strategie omvat de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten om de effecten van de afnemende postvolumes ten dele te compenseren. Indien bpost er niet in slaagt dergelijke producten en diensten te introduceren, kan bpost moeilijkheden hebben om de bedrijfsopbrengsten te verhogen.

Risico's met betrekking tot rechtszaken

Op 25 januari 2012 heeft de Europese Commissie geoordeeld dat bpost onterecht 416,5 miljoen EUR aan staatssteun ontvangen heeft en werd de terugvordering hiervan bevolen. De Belgische Staat heeft die steun teruggevorderd van bpost verhoogd met interesten. Op 17 september 2012 tekende bpost beroep aan tegen deze beslissing van de Commissie.

Aangezien de beslissing van de Commissie hangende was, werd het 4^{de} Beheerscontract van rechtswege verlengd teneinde de openbare dienstverlening van bpost toe te laten voor de periode 2011-2012. In vergaderingen met de Belgische Staat, suggereerde de Commissie dat de bedragen ontvangen door bpost voor 2011 en 2012 eveneens als te hoog konden worden beschouwd en mogelijks dienen terugbetaald te worden. Op deze basis boekte de onderneming een provisie van 124,9 miljoen EUR in de rekeningen van 2012 ingeval dat de Commissie finaal beslist om een terugvordering te eisen voor een vermeende overcompensatie voor 2011 en 2012.

Het 5^{de} Beheerscontract tussen de Belgische Staat en de onderneming heeft betrekking op de levering van de universele dienstverplichting en andere openbare diensten voor de periode van 1 januari 2013 tot 31 december 2015. Dit contract is aangemeld bij de Commissie op 7 maart 2013 en een definitieve beslissing is nog niet genomen. Echter op basis van de besprekingen tot nu toe, gaat de onderneming ervan uit dat de Commissie de voorwaarden en de bedragen ter compensatie in het 5^{de} Beheerscontract niet als onwettige staatssteun beschouwt.

bpost is betrokken in de volgende lopende onderzoeken en klachten in verband met mededingingsgeschillen:

- Een schadeclaim voor een gevorderd (provisieel) bedrag van ongeveer 18,5 miljoen EUR (exclusief moratoire interest) in het kader van een rechtsvordering voor de Rechtbank van Koophandel te Brussel, ingeleid op 27 oktober 2005 door Publimail NV
- Een schadeclaim voor een gevorderd bedrag van ongeveer 28 miljoen EUR (exclusief moratoire interest) in het kader van een rechtsvordering voor de Rechtbank van Koophandel te Brussel, ingeleid door Link2Biz International NV op 3 augustus 2010. Bepaalde aspecten van de contractuele relatie tussen Link2Biz en bpost zijn ook het voorwerp van een voorlopige maatregelen procedure, die nog hangt voor het Hof van Beroep te Brussel.

Bovendien besliste het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie ("BIPT") op 20 juli 2011 dat de prijspolitiek van de onderneming in 2010 een inbreuk vormde op de Belgische postwetgeving. Het BIPT legde een boete op van 2,3 miljoen EUR. bpost betwist de bevindingen van het BIPT en is in beroep gegaan tegen de beslissing voor het Hof van Beroep te Brussel.

Tenslotte besloot de Belgische Mededingingsautoriteit op 10 december 2012 dat de prijspolitiek van de onderneming voor de periode januari 2010 - juli 2011 een inbreuk vormde op de Belgische en Europese mededingingsregels en legde een geldboete op van ongeveer 37,4 miljoen EUR. bpost betwist de beslissing van de Belgische Mededingingsautoriteit en tekende beroep aan voor het Hof van Beroep te Brussel.

Financiële risico's

Wisselkoersrisico

bpost's blootstelling aan wisselkoersrisico's is beperkt en wordt bijgevolg niet actief opgevolgd.

Rentevoetrisico

Zoals elke bank is de geassocieerde onderneming van bpost, bpost bank, onderhevig aan het rentevoetrisico, hetgeen haar marge rechtstreeks beïnvloedt. De rentevoeten beïnvloeden eveneens de waardering van de obligatieportefeuille van bpost bank, die geboekt wordt als een voor verkoop aangehouden actief (weergegeven tegen reële waarde in het overzicht van niet-gerealiseerde resultaten). Aangezien bpost bank een volgens de vermogensmutatiemethode geconsolideerde onderneming is, heeft 50% van de verandering in haar eigen vermogen een rechtstreekse invloed op het geconsolideerde eigen vermogen van bpost. De volgende tabel geeft de impact weer van een wijziging met 1% van de rentevoet op het eigen vermogen van bpost bank en, via de vermogensmutatie, op dat van bpost zelf:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	
	1%	-1%
Eigen vermogen bpost bank	(10,0)	10,0
Eigen vermogen bpost	(5,0)	5,0

bpost is ook rechtstreeks onderhevig aan rentevoetrisico's. De lening die werd toegekend door de Europese Investeringsbank, met een openstaand saldo van 91,1 miljoen EUR en met eindvervaldag in 2022, is onderworpen aan een vlottende rentevoet (Euribor 3 maanden minus 3,7 basispunten).

Kredietrisico

bpost is onderhevig aan kredietrisico's als gevolg van zijn operationele activiteiten, zijn beleggingen van zijn liquide middelen en zijn participatie in bpost bank.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Kredietrisico van financiële activa			
Tot einde looptijd aangehouden beleggingen	22,0	515,6	6,1
Financiële activa tegen reële waarde met verwerking van waardeverandering in de winst- en verliesrekening, zo gecategoriseerd bij eerste opname	0,0	-	25,2
Geldmiddelen en kasequivalenten	691,2	626,7	1.115,5
Handelsvorderingen en overige vorderingen	395,5	397,8	392,2
Kredietrisico van financiële activa	1.108,7	1.540,0	1.539,0

Operationele activiteiten

Per definitie geldt het kredietrisico enkel voor dat gedeelte van de activiteiten van bpost die geen onmiddellijke contante betalingen genereren. bpost beheert zijn blootstelling aan het kredietrisico actief via een onderzoek van de solvabiliteit van zijn klanten. Dit vertaalt zich in een kredietwaardigheid en een kredietlimiet. Deze kredietwaardigheid wordt voor alle Belgische klanten elke dag aangepast. Voor buitenlandse klanten wordt de kredietwaardigheid aangepast bij een contractvernieuwing (en ad hoc in geval twijfel omtrent de solvabiliteit van de klant). De kredietlimiet wordt dagelijks opgevolgd. Als het solvabiliteitsonderzoek negatief is, verzoekt bpost de klanten om vooraf te betalen, een bankwaarborg voor te leggen of een domiciliëring uit te voeren.

Handels- en andere vorderingen werden nagekeken op aanwijzingen voor waardeverminderingen. Sommige handelsvorderingen hebben een waardevermindering ondergaan; de bewegingen worden weergegeven in de tabel hierna:

IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Op 1 januari	7,5	8,0	23,5
Waardeverminderingen: Toevoegingen	1,1	0,8	2,1
Waardeverminderingen: Aanwendungen	(1,9)	(1,0)	(15,2)
Waardeverminderingen: Terugnemingen	(0,3)	(0,3)	(2,5)
Op 31 december	6,5	7,5	8,0

Sommige van de handelsvorderingen zijn voorbij de vervaldatum op het ogenblik van de rapportering. De ouderdomsanalyse van de handelsvorderingen die vervallen zijn, is als volgt:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Kortlopend	307,5	325,8	318,0
< 60 dagen	41,9	34,6	33,7
60 -120 dagen	3,8	2,3	5,2
> 120 dagen	1,4	1,9	2,6
Totaal	354,7	364,6	359,5

Beleggingen van de liquide middelen

Wat betreft de beleggingen van de onderneming van zijn liquide middelen (die geldmiddelen, kasequivalenten en financiële instrumenten omvatten), ontstaat de blootstelling aan het kredietrisico uit tekortkomingen van de tegenpartij, waarbij het maximale risico gelijk is aan de nettoboekwaarde van deze instrumenten.

De veranderingen in de reële waarde van de financiële schulden (zie toelichting 6.25) zijn niet het gevolg van veranderingen in het kredietrisico. Dit is weergegeven in de tabel hieronder:

IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Nettoboekwaarde op 1 januari	101,9	102,4	102,6
Veranderingen te wijten aan een verandering in kredietrisico	0,0	0,0	0,0
Aflossing van leningen	(9,1)		
Overige veranderingen	1,1	(0,5)	(0,2)
Netto boekwaarde op 31 december	93,8	101,9	102,4

bpost bank

bpost bank investeert de middelen die haar door haar klanten zijn toevertrouwd. De bank voert een strikt investeringsbeleid dat bepaalt dat de investeringen dienen gespreid te worden over Belgische overheidsobligaties, andere overheidsobligaties en obligaties die worden uitgegeven door financiële en commerciële organisaties. Bovendien zijn er maximumlimieten bepaald per uitgevende instelling, per sector, per kredietbeoordeling, per land en per munt. Deze limieten worden voortdurend opgevolgd.

Liquiditeitsrisico

Het huidige liquiditeitsrisico van bpost is beperkt als gevolg van de ruime beschikbare middelen en vermits een aanzienlijk deel van de inkomsten door de klanten betaald wordt vooraleer de dienst door bpost wordt uitgevoerd.

De maturiteitsanalyse van de financiële schulden van de vorige rapporteringsperiode zag er als volgt uit:

IN MILJOEN EUR 31 DECEMBER 2011	KORTLOPEND		LANGLOPEND
	BINNEN HET JAAR	TUSSEN 1 EN 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR
Financiële leasing	0,5	1,0	-
Handelschulden en overige schulden	686,5	13,0	-
Banklening	9,2	45,5	45,5

Per 31 december 2012 hadden de schulden contractuele vervaldata zoals hieronder samengevat:

IN MILJOEN EUR 31 DECEMBER 2012	KORTLOPEND		LANGLOPEND	
	BINNEN HET JAAR	TUSSEN 1 EN 5 JAAR	MEER DAN 5 JAAR	
Financiële leasing	0,4	0,7		0,0
Handelschulden en overige schulden	760,7	83,1		-
Banklening	9,2	36,4		45,6

De bovenvermelde maturiteitsanalyses zijn gebaseerd op de contractuele onverdisconteerde betalingen, die kunnen verschillen van de nettoboekwaarde van de schulden op de balansdatum.

Beleid en procedures m.b.t. kapitaalbeheer

bpost volgt de evolutie van het kapitaal op, op basis van de verhouding van de netto boekwaarde van het eigen vermogen tegenover de netto schuld.

Het eigen vermogen dat gebruikt werd in de berekening van deze ratio is hetzelfde als dat in de samenstelling van het eigen vermogen. De netto schuld bestaat uit leningen verminderd met financiële instrumenten, de geldmiddelen en kasequivalenten. De ratio wordt berekend als [Netto schuld/Kapitaal].

Tot op heden heeft bpost geen formele beneden- en bovengrenzen voor deze ratio vastgelegd, aangezien bpost tot december 2012 geen belangrijke leningen had lopen (met uitzondering van de EIB-lening). De belangrijkste doelstellingen van het kapitaalbeheer zijn het verzekeren van het "going concern" van de onderneming en het voorzien in een gepast rendement voor de aandeelhouders.

De tabel hierna geeft de details weer van de elementen van de ratio:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Eigen vermogen			
Geplaatst kapitaal	508,5	783,8	783,8
Overige reserves	225,5	50,0	120,3
Overgedragen resultaat	3,7	(57,4)	209,1
Minderheidsbelangen	(0,0)	0,9	1,1
Totaal	737,7	777,3	1.114,3
Netto schuld / (netto geldmiddelen)			
Rentedragende verplichtingen en leningen	94,2	101,9	102,4
Niet rentedragende verplichtingen en leningen	0,4	0,5	0,5
- Financiële instrumenten	(22,0)	(515,6)	(31,3)
- Geldmiddelen en kasequivalenten	(691,2)	(626,7)	(1.115,5)
Totaal	(618,6)	(1.039,9)	(1.043,8)
Nettoschulden op eigen vermogen ratio	(0,8)	(1,3)	(0,9)

De niet-rentedragende leningen, met inbegrip van de van de staat ontvangen voorschotten en de van derden ontvangen deposito's, beiden opgenomen onder overige kortlopende schulden, werden bijna volledig terugbetaald in 2010 als onderdeel van de reorganisatie van de relatie met de Schatkist.

6.6 Bedrijfscombinaties

MSI

Op 2 november 2012 heeft bpost NV gebruik gemaakt van zijn recht om 20% extra van de aandelen van Mail Services Incorporated voor een prijs van 7,7 miljoen USD (5,9 miljoen EUR) te verwerven. Hiermee bezit bpost NV in 2012 80% van de aandelen. Deze transactie heeft geleid tot een vermindering van het eigen vermogen van 5,9 miljoen EUR.

De herwaardering van de put-en calloptie voor wat betreft de resterende 20% heeft de schulden verhoogd met 3,4 miljoen EUR ten opzichte van het eigen vermogen.

SECUMAIL

Op 13 november 2012 heeft Speos Belgium NV zijn recht uitgeoefend om de resterende 24,91% van de aandelen van Secumail NV, dat het nog niet in het bezit had, aan te kopen voor een prijs van 0,4 miljoen EUR. Als gevolg van deze aankoop, werd Speos Belgium NV de 100% aandeelhouder van Secumail NV. Op 31 december 2012 werd Secumail NV door middel van fusie geïntegreerd in Speos Belgium NV volgens de procedure van artikel 676, 1° van het Wetboek van Vennootschappen.

LANDMARK

Op 28 december 2012 heeft bpost NV 51% van de aandelen van de in Californië (Verenigde Staten) gevestigde Landmark Global Inc en van de in Ontario (Canada) gevestigde Landmark Trade Services Ltd. gekocht. Deze Landmark entiteiten bieden grensoverschrijdend transport en logistieke diensten en zijn voornamelijk gespecialiseerd in het leveren van producten vanuit de Verenigde Staten naar Canada. Dit partnerschap biedt mogelijkheden voor bpost om zijn activiteiten in de VS verder uit te breiden. De aankoopprijs voor 51% van de aandelen van Landmark Global Inc en Landmark Trade Services LTD. bedraagt 10,2 miljoen USD (7,7 miljoen EUR) en kan nog aangepast worden in 2013 op basis van de 2012 gerealiseerde EBITDA, de netto geldmiddelen en het netto werkkapitaal op datum van de afsluiting.

Daarnaast voorziet de overeenkomst in een voorwaardelijke vergoedingsregeling (de zogenaamde "earn-out"), waarbij bpost NV mogelijk twee bijkomende earn-outs zal betalen. Het bedrag voor elk van de earn-out betalingen is ofwel 5,1 miljoen USD (3,9 miljoen EUR) ofwel 7,64 miljoen USD (5,8 miljoen EUR), afhankelijk van de mate waarin bepaalde vooraf gedefinieerde EBITDA-doelstellingen worden behaald in 2013 en 2014. Tenslotte voorziet de overeenkomst dat bpost NV de resterende aandelen van Landmark Global, Inc en Landmark Trade Services, LTD., in twee schijven van 24,5% elk, zal kopen in 2016 en 2017. De reële waarde van de earn-out (11,6 miljoen EUR) en van de toekomstig contractueel overeengekomen aankopen van de resterende aandelen (64,5 miljoen EUR) zijn gebaseerd op het business plan van Landmark Global, Inc en Landmark Trade Services, LTD. Het totale bedrag (76,1 miljoen EUR) wordt opgenomen als een schuld. Aangezien de reële waarde van de contractueel overeengekomen toekomstige aankoop van de resterende aandelen groter is dan het bedrag van de minderheidsbelangen, wordt het verschil geboekt als een vermindering van het eigen vermogen (63,4 miljoen EUR). De toekomstige waarde van de verplichting om de niet controlerende belangen te kopen wordt bij elke rapporteringsperiode herzien en wijzigingen in de desbetreffende financiële verplichting zal leiden tot een aanpassing in het eigen vermogen.

De berekende goodwill kan nog steeds onderhevig zijn aan veranderingen, mocht de oorspronkelijke aankoopprijs worden aangepast eens de geauditeerde cijfers voor het volledige jaar 2012 beschikbaar zijn.

Aangezien de overeenkomst met betrekking tot de aankoop van de aandelen ondertekend werd op het einde van het jaar, zijn er geen cijfers opgenomen in de resultatenrekening. De balans van Landmark is volledig geconsolideerd.

NETTO BOEKWAARDE IN DE VERWORVEN ENTITEIT IN MILJOEN EUR	
Vlottende activa	7,0
Vaste activa	1,2
Passiva	6,0
Netto-actief	2,2
Minderheidsbelangen (proportioneel)	-1,1
Goodwill ontstaan bij verwerving	18,2
Overgedragen aankoopvergoeding	19,3
waarvan:	
- Betaald bedrag	7,7
- Voorwaardelijke vergoedingsregeling	11,6

BPOST INTERNATIONAL LOGISTICS (BEIJING) CO. LTD.

Op 14 mei 2012 heeft bpost Hong Kong Ltd een “wholly foreign owned” entiteit, genaamd bpost International Logistics Co, Ltd en gevestigd in Beijing (in de Volksrepubliek China) opgericht. De aandelen zijn voor 100% in handen van bpost Hong Kong Ltd. Het maatschappelijk betaald kapitaal bedraagt 0,67 miljoen EUR en werd volledig betaald door bpost Hong Kong Ltd. per 30 augustus 2012.

CITIPOST (HOLDINGS) LTD.

In oktober 2011 heeft bpost 100% van de aandelen van Citipost (Holdings) Ltd verworven. In 2012 heeft bpost een prijsaanpassing van 0,8 miljoen EUR betaald op basis van de finaal geauditeerde cijfers.

CERTIPOST NV

In oktober 2012 heeft het bedrijf een overeenkomst gesloten met de Finse groep Basware omtrent de verkoop van de activiteiten met betrekking tot de elektronische uitwisseling van documenten en dit met ingang vanaf januari 2013. Certipost zet zijn werkzaamheden voor het beveiligen van documenten, digitale certificaten en de Belgische elektronische identiteitskaarten verder.

DSV

In februari 2012 heeft bpost de douane-activiteiten van DSV Air & Sea NV verworven voor een bedrag van 2,1 miljoen EUR. Geen activa, noch passiva worden overgenomen door bpost en 34 VTE zijn overgedragen aan bpost. Dientengevolge werd de aankoopprijs toegewezen aan goodwill.

6.7 Informatie met betrekking tot segmenten

De activiteiten van bpost zijn georganiseerd in business units (“bedrijfssegmenten”), diensten units en corporate units.

Met ingang van 1 januari 2013 voert bpost haar activiteiten uit via twee bedrijfssegmenten: Mail and Retail Solutions (“MRS”) en Parcels & International (“P&I”). Het bedrijfssegment Mail and Retail Solutions biedt aan de ene kant oplossingen aan grote bedrijfsklanten, zowel privaats als publiek, KMO-klanten en zelfstandige ondernemers en bedient aan de andere kant residentiële klanten via de verkoopkanalen voor het grote publiek, zoals postkantoren, PostPunten, of de eShop van bpost. Het bedrijfssegment MRS verkoopt eveneens bank- en verzekeringsproducten van bpost bank en AG Insurance en biedt bepaalde andere financiële diensten aan. Het Parcels & International (P&I) bedrijfssegment legt zich toe op logistieke oplossingen voor behoeften op vlak van pakketten (binnenlands en internationaal), internationale post en e-commerce (waaronder fulfilment, verwerking, uitreiking en terugzendingsbeheer).

bpost biedt producten en diensten aan op basis van de volgende productlijnen: (i) transactional mail, (ii) advertising mail, (iii) press, (iv) parcels, (v) value-added services, (vi) international mail, (vii) banking and financial products en (viii) andere. De omzet van transactional mail, advertising mail, press en value-added services wordt opgenomen onder het bedrijfssegment MRS. De omzet van international mail wordt opgenomen onder het bedrijfssegment P&I. De omzet

van parcels, binnen het retail netwerk, voornamelijk C2X parcels, wordt opgenomen onder het bedrijfssegment MRS. De resterende omzet gerelateerd aan parcels wordt opgenomen onder het bedrijfssegment P&I. Overige omzet wordt toegewezen aan de bedrijfssegmenten MRS en P&I.

bpost heeft diensten units die de business units of bedrijfssegmenten ondersteunen. De kosten van deze dienstenunits worden doorgerekend aan de business units en corporate units op basis van een kost allocatie mechanisme. De diensten units omvatten de MSO unit, IOPS unit, ICT en Service Operations units en Human Resources & Organization (HR&O) unit. De diensten unit MSO staat in voor de ophaling, de sortering en de verdeling van post en pakketten in België. De diensten unit IOPS omvat de activiteiten van het Europees postcentrum, dat gevestigd is in Brussels Airport en dat dienst doet als hub voor internationale post en pakketten.

De corporate units van bpost omvatten de units Financiën, Legal/Regulatory en Interne Audit en bepaalde personeelsgerelateerde kosten met betrekking tot schulden en voorzieningen. De kosten van de corporate units worden niet doorgerekend aan de andere units en worden opgenomen onder de categorie "Corporate".

De twee operationele business units zijn eveneens operationele segmenten voor financiële rapporteringsdoeleinden. De bedrijfsopbrengsten op het niveau van deze twee segmenten omvatten de externe verkopen aan derde partijen. De som van de bedrijfsopbrengsten van de twee segmenten, samen met de bedrijfsopbrengsten van de sluitpost "corporate" sluit aan met bpost's bedrijfsopbrengsten. bpost bepaalt zijn bedrijfsresultaat (EBIT) per segment.

Voorafgaand aan 1 januari 2013, had bpost drie bedrijfssegmenten: BIZ, RSS en P&I. De BIZ business unit bediende de grote en middelgrote residentiële klanten. De RSS business unit bediende residentiële klanten evenals als klanten die gebruik maken van verkoopkanalen voor het grote publiek zoals postkantoren, PostPunten, of de eShop van bpost. De RSS business unit bood eveneens bank- en verzekeringsproducten aan van bpost bank en AG Insurance en bood bepaalde andere financiële diensten aan. Vanaf 1 januari 2013 zijn BIZ en RSS samengevoegd tot MRS. Gezien bpost de resultaten per operationeel segment voor het eerst toelicht in de jaarrekening van 2012 (voor de periode 2010-2012) heeft bpost er voor geopteerd de operationele segmenten te presenteren volgens (i) de organisationele structuur die in voege was tijdens de periode 2010-2012 en volgens (ii) de nieuwe organisationele structuur die ingevoerd werd vanaf 1 januari 2013.

De operationele segmenten zijn het laagste hiërarchisch niveau op basis waarvan de Chief Operating Decision Maker (CODM), zoals gedefinieerd door IFRS 6.22, de prestaties beoordeelt. De CODM is de Raad van Bestuur.

Ingevolge een wijziging van de interne rapporteringsstructuur vanaf 1 januari 2012, veranderde een aantal productlijnen van business unit. De productlijnen Parcels en International Mail werden overgeheveld van Mail & Retail Solutions (MRS) naar Parcels & International (P&I), terwijl de voor een gedeelte bij P&I geboekte inkomsten uit Transactional Mail, Advertising Mail en Press binnen MRS gehergroepeerd werden. Daarnaast werden sommige producten overgeheveld; van International Mail naar de productlijn Andere, van Value Added Services naar Parcels en naar de productlijn Andere, alsmede een aantal transfers tussen Parcels en International Mail. Rekening houdende met deze wijzigingen werden de cijfers van 2011 en 2010 op het niveau van de business units aangepast teneinde deze wijzigingen te weerspiegelen. De herwerkte cijfers zijn opgenomen in de kolom "vergelijkbaar".

Onderstaande tabel toont de evolutie per business unit, de aansluiting tussen de oude en nieuwe structuur en de vergelijking tussen de verschillende productstructuren voor de boekjaren eindigend 31 december 2012, 2011 en 2010.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011 vergelijkbaar	2011	2010 vergelijkbaar	2010
BIZ	1.552,5	1.535,0	1.626,0	1.513,5	1.592,4
RSS	499,5	498,2	499,5	501,8	502,7
MRS	2.052,0	2.033,2	2.125,5	2.015,4	2.095,1
P&I	342,6	318,3	226,0	283,8	204,0
Totale bedrijfsopbrengsten van de segmenten	2.394,6	2.351,6	2.351,5	2.299,2	2.299,1
Corporate (aansluiting)					
Totale bedrijfsopbrengsten	2.415,7	2.364,6	2.364,6	2.317,8	2.317,8

Er zijn geen inter-segment noch interne bedrijfsopbrengsten.

Behalve de ontvangen inkomsten betreffende het verlenen van diensten zoals beschreven in het Beheerscontract (zie toelichting 6.8), zijn er geen individuele externe klanten die meer dan 10% van bpost's bedrijfsopbrengsten vertegenwoordigen.

Onderstaande tabel toont de inkomsten van de externe klanten van bpost gesplitst tussen België en het buitenland in totaal, van waaruit bpost zijn omzet haalt. De toewijzing van de inkomsten van externe klanten is gebaseerd op hun locatie.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
België	2.258,9	2.235,3	2.203,7
RvdW	156,8	129,3	114,1
Totaal bedrijfsopbrengsten	2.415,7	2.364,6	2.317,8

De volgende tabellen tonen informatie betreffende EBIT en EAT voor de operationele segmenten van bpost voor de boekjaren eindigend op 31 december 2012, 2011 en 2010, berekend op een vergelijkbare basis wat betreft bedrijfsopbrengsten:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
<i>BIZ</i>	428,5	406,9	386,0
<i>RSS</i>	59,1	38,2	13,2
MRS excl voorziening mbt DAEB overcompensatie	487,6	445,1	399,2
MRS incl voorziening mbt DAEB overcompensatie	362,7	146,1	399,2
P&I	6,6	10,5	(4,1)
EBIT segmenten excl voorziening mbt DAEB overcompensatie	494,2	455,6	395,1
EBIT segmenten incl voorziening mbt DAEB overcompensatie	369,3	156,6	395,1
Corporate (aansluiting)	(46,3)	(87,4)	(72,8)
EBIT	323,0	69,2	322,4

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
<i>BIZ</i>	428,5	406,9	386,0
<i>RSS</i>	59,1	38,2	13,2
MRS excl voorziening mbt DAEB overcompensatie	487,6	445,1	399,2
MRS incl voorziening mbt DAEB overcompensatie	405,1	154,2	399,2
P&I	6,6	10,5	(4,1)
EAT segmenten excl voorziening mbt DAEB overcompensatie	494,2	455,6	395,1
EAT segmenten incl voorziening mbt DAEB overcompensatie	411,8	164,7	395,1
Corporate (aansluiting)	(237,6)	(222,1)	(185,5)
EAT	174,2	(57,4)	209,6

Financiële opbrengsten, financiële kosten, aandeel in het resultaat van geassocieerde ondernemingen en belastingen zitten vervat in de aansluitpost "Corporate".

De volgende table geeft gedetailleerde informatie weer omtrent de aansluitpost "Corporate":

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Bedrijfsopbrengsten	21,1	13,0	18,6
Centrale departementen (Financiën, Legal, Interne Audit, CEO, ...)	(73,8)	(71,6)	(69,4)
Andere aansluitementen	6,3	(28,8)	(21,9)
Bedrijfskosten	(67,5)	(100,4)	(91,4)
EBIT	(46,3)	(87,4)	(72,8)
Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen	3,5	2,2	13,3
Financieel resultaat	(53,9)	(5,3)	(20,6)
Belastingen	(141,0)	(131,6)	(105,4)
EAT Corporate	(237,6)	(222,1)	(185,5)

Het bedrijfsresultaat (EBIT) van de aansluitpost "Corporate" steeg met 41,1 miljoen EUR, van 87,4 miljoen EUR negatief voor het jaar eindigend 31 december 2011 tot 46,3 miljoen EUR negatief voor het jaar eindigend 31 december 2012. De verbetering is voornamelijk het gevolg van een terugname van een provisie met betrekking tot een lopend geschil ten belope van 22,7 miljoen EUR dewelke in het verleden aangelegd werd om een risico te dekken voor buitenbalans transacties daterend van voor 2010. Evenals de variatie in de erkenning van de opbrengsten en een toename in de afschrijving van actuariële winsten en verliezen met betrekking tot personeelsbeloningen in 2011. De kosten van de corporate units (inclusief Financiën, Legal/Regulatory en Interne Audit) bleven stabiel.

Activa en passiva worden niet gerapporteerd per segment aan de Raad van Bestuur.

6.8 Omzet

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Omzet exclusief de DAEB vergoeding	2.073,1	2.021,4	1.953,3
DAEB vergoeding	322,9	320,9	325,7
	2.396,0	2.342,3	2.279,0

6.9 Overige bedrijfsopbrengsten

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Winst op de realisatie van materiële vaste activa	8,5	8,8	22,1
Voordelen in natura	0,9	1,2	1,2
Huuropbrengsten vastgoedbeleggingen	1,7	2,0	2,4
Overige huuropbrengsten	1,8	1,6	1,7
Recuperatie kosten bij derden	3,4	4,7	6,0
Overige	3,5	4,0	5,3
	19,8	22,3	38,7

De recuperatie van kosten bij derden bestaat uit de verkopen die gerealiseerd werden in de bedrijfsrestaurants.

De overige bedrijfsopbrengsten bestaan voornamelijk uit terugbetalingen door derden met betrekking tot schade die geleden werd door bpost en zijn filialen.

6.10 Overige bedrijfskosten

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Provisies met betrekking tot de DAEB overcompensatie	124,9	299,0	0,0
Andere voorzieningen	(51,1)	7,1	(8,5)
Onroerende voorheffingen en lokale belastingen	5,9	5,7	4,3
Waardevermindering op handelsvorderingen	0,5	0,6	(2,2)
Boete concurrentie claim	37,4	-	-
Overige	1,3	1,1	(0,1)
	118,9	313,5	(6,6)

De evolutie van de "andere voorzieningen" is voornamelijk te verklaren door volgende twee zaken:

- een terugname van een provisie voor hangende geschillen ten belope van 22,7 miljoen EUR. Deze provisie werd aangelegd om een risico met betrekking tot buitenbalans verrichtingen van voor 2010 af te dekken. Aangezien deze zaak in de loop van 2012 volledig afgehandeld werd, was deze provisie niet langer vereist en werd de provisie teruggenomen. Deze terugname werd beschouwd als een eenmalig element.
- Een provisie die aangelegd werd in voorgaande jaren om het risico af te dekken van een boete tengevolge een onderzoek van de Raad van Mededinging met betrekking tot een prijsschema, werd in 2012 aangewend op het ogenblik dat het risico zeker en vaststaand werd. De Raad heeft in 2012 een boete uitgevaardigd van 37,4 miljoen EUR en de overeenkomstige kost werd opgenomen in een aparte lijn ("Boete concurrentie claim") binnen overige bedrijfskosten. Bijgevolg is er geen netto impact van deze bewegingen op het totaal van de overige bedrijfskosten.

Toelichting 6.29 bevat meer details over de evolutie van de voorzieningen.

6.11 Personeelskosten

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Loonkosten	1.003,9	1.062,6	1.090,7
Vergoeding voor de afloop van premies	0,0	0,0	(1,0)
Sociale zekerheidsbijdragen	223,4	212,1	209,6
Overige personeelskosten	11,3	13,4	15,2
	1.238,5	1.288,1	1.314,5

Per 31 december 2012 telde de groep 29.922 personeelsleden (2011: 32.110), die als volgt zijn samengesteld:

- Statutair personeel: 16.987 (2011: 18.899),
- Contractueel personeel: 12.935 (2011: 13.211)

De gemiddelde VTE voor 2012 bedragen 26.625 (2011: 27.973).

6.12 Financiële opbrengsten en financiële kosten

De volgende bedragen verbijzonderen de desbetreffende lijn in de resultatenrekening:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Financiële opbrengsten	6,8	14,4	11,1
Financiële kosten	(60,6)	(19,7)	(31,7)
Netto financieel resultaat	(53,9)	(5,4)	(20,6)

Financiële opbrengstenOP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR**2012****2011****2010**

Ontvangen interesten op financiële activa tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening, zo gecategoriseerd bij eerste opname	0,0	0,1	0,8
Ontvangen interesten op financiële activa aangehouden tot vervaldatum	2,6	7,1	0,0
Ontvangen interesten op liquide middelen ter beschikking gesteld van de Staat	0,0	0,1	6,1
Ontvangen interesten op korte termijn bankdeposito's	1,7	2,0	1,2
Ontvangen interesten op lopende rekeningen	0,6	2,0	0,5
Wisselresultaat (positief)	1,3	2,5	2,0
Overige	0,6	0,6	0,5
Financiële opbrengsten	6,8	14,4	11,1

Financiële kostenOP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR**2012****2011****2010**

Interesten op financiële schulden tegen reële waarde in de winst- en verliesrekening, zo gecategoriseerd bij eerste opname	0,0	0,0	1,4
Financiële kosten mbt. langlopende verplichtingen (IAS 19)	53,1	11,9	26,8
Interesten uit bankleningen	1,0	1,5	0,0
Wisselresultaat (negatief)	2,7	3,3	2,1
Waardevermindering op financiële / vlottende activa	(0,3)	(0,2)	(0,9)
Overige	4,2	3,2	2,3
Financiële kosten	60,6	19,7	31,7

6.13 Winstbelastingen/Uitgestelde belastingen

Details van de in de resultatenrekening opgenomen winstbelastingen zijn de volgende:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR**2012****2011****2010****Verschuldigde belasting omvat:**

Verschuldigde belasting van het huidig boekjaar	(105,6)	(120,3)	(121,0)
Aanpassing van de verschuldigde belasting van overige jaren, opgenomen in huidig boekjaar	18,6	6,3	4,6
Uitgestelde belastingkost mbt. nieuwe / terugname van tijdelijke verschillen	(11,4)	(9,4)	11,0
Totaal belastingen	(98,5)	(123,4)	(105,4)

De reconciliatie van de werkelijke belastingvoet met het gewogen nominaal belastingstarief kan als volgt worden samengevat:

IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

	2012	2011	2010
Belastingsbedrag gebaseerd op de statutaire belastingvoet	92,7	22,4	107,1
Winst voor belastingen	272,7	66,0	315,0
Statutaire belastingvoet	33,99%	33,99%	33,99%
Reconciliatie tussen de statutaire en de reële belastingvoet			
Impact belastingvoet in andere rechtsgebieden	-	-	-
Impact verworpen uitgaven	21,5	7,8	7,8
Notionele interestaftrek	(6,3)	(8,0)	(8,9)
Impact van belasting mbt. voorgaande jaren	(7,7)	(1,2)	(4,6)
Impact aanwending van overgedragen verliezen bij de dochterondernemingen	(2,7)	(1,2)	(2,9)
Verlieslatende dochterondernemingen	1,7	1,2	1,0
bpost bank (vermogensmutatie)	(2,4)	(1,5)	(9,0)
Interco aanpassingen	1,2	(0,5)	7,6
Overige:			
Het belastingeffect van de beslissing van de Europese Commissie	0,0	93,4	
Overige verschillen	0,5	11,0	7,3
TOTAAL	98,5	123,4	105,4
Belastingsbedrag gebaseerd op de reële belastingvoet (huidige periode)	(98,5)	(123,4)	(105,4)
Winst voor belastingen	272,7	66,0	315,0
Reële belastingvoet	36,1%	187,0%	33,5%

In 2011 genereert het belastingeffect gerelateerd aan de niet aftrekbare provisie van 275 miljoen EUR met betrekking tot de beslissing van de Europese Commissie, een belastingkost van 93,4 miljoen EUR.

Eind december 2012 boekte bpost een netto uitgestelde belastingvordering van 61,0 miljoen EUR. Deze is als volgt samengesteld:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Uitgestelde belastingvorderingen

	2012	2011	2010
Personeelsbeloningen	60,4	63,6	75,1
Voorzieningen	14,3	21,5	21,1
Overige	23,6	21,5	22,8

Totaal uitgestelde belastingvorderingen **98,3** **106,6** **119,1**

Uitgestelde belastingverplichtingen

	2012	2011	2010
Materiële vaste activa	31,2	30,1	30,9
Immateriële vaste activa	5,9	4,1	4,6
Overige	0,2	0,1	1,6

Totaal uitgestelde belastingverplichtingen **37,3** **34,2** **37,2**

Netto uitgestelde belastingvordering **61,0** **72,4** **81,9**

Veranderingen in uitgestelde belastingvorderingen en uitgestelde belastingverplichtingen worden erkend via de resultatenrekening.

Er worden geen uitgestelde belastingen opgenomen voor tijdelijke verschillen die voortvloeien uit investeringen in dochterondernemingen en deelnemingen, omdat bpost controle heeft over de terugname van de tijdelijke verschillen en het waarschijnlijk is dat deze niet zullen teruggenomen worden in de nabije toekomst.

De tijdelijke verschillen die verband houden met investeringen in dochterondernemingen en deelnemingen en waarvoor geen uitgestelde belastingsverplichting is opgenomen, bedragen 0,7 miljoen EUR (2011: 1,3 miljoen EUR).

6.14 Winst per aandeel

Overeenkomstig IAS 33 wordt de gewone winst per aandeel berekend door het nettoresultaat van de periode, toerekenbaar aan de houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij te delen door het gemiddeld aantal uitstaande aandelen tijdens het jaar.

De verwaterde winst per aandeel dient berekend te worden door het nettoresultaat van de periode, toerekenbaar aan de houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij te delen door het gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen tijdens het jaar, vermeerderd met het gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen dat zou worden uitgegeven bij een omzetting van alle aandelenopties in gewone aandelen.

In het geval van bpost is er geen verwaterend effect die het nettoresultaat van de periode, toerekenbaar aan houders van gewone aandelen en het gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen impacteren. De wijzigingen in het gemiddeld aantal uitstaande aandelen voor de jaren 2010, 2011 en 2012 worden verklaard door een tijdsverschil tussen het moment van aankoop in 2011 en 2012 van de aandelen door Alteris (een 100% bpost dochter) van de begunstigen van het aandelenoptieplan en het moment van de terugkoop in december 2012 van deze aandelen door PIE (aandeelhouder) van Alteris. Als resultaat van dit tijdsverschil werden eigen aandelen opgenomen bij Alteris. Bijgevolg, en dit zowel voor 2012 als 2011, is het gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen geïmpacteerd door de aandelen aangehouden door Alteris en dit voor het deel van het jaar dat de aandelen eigendom waren van Alteris.

Onderstaande tabel geeft de gegevens weer op het vlak van resultaat en aantal aandelen die gebruikt worden in de berekening van de gewone en verwaterde winst per aandeel. Deze gegevens zijn gebaseerd op het aantal aandelen voor de aandelensplitsing die goedgekeurd werd tijdens de aandeelhoudersvergadering van mei 2013:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Nettoresultaat van de periode toe te rekenen aan de houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij	173,3	(57,4)	209,2
Aanpassingen voor het verwateringseffect	-	-	-
Nettoresultaat van de periode toe te rekenen aan de houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij aangepast voor het verwateringseffect	173,3	(57,4)	209,2
IN AANTAL			
Gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen voor de winst per aandeel	407.016	409.013	409.838
Verwateringseffect	-	-	-
Gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen aangepast voor het verwateringseffect	407.016	409.013	409.838
IN EUR			
Winst per aandeel			
gewone winst per aandeel, toe te rekenen aan houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij	425,78	(140,34)	510,45
verwaterde winst per aandeel, toe te rekenen aan houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij	425,78	(140,34)	510,45

Onderstaande tabel geeft de gegevens weer op vlak van resultaat en aantal aandelen die gebruikt worden in de berekening van de gewone en verwaterde winst per aandeel. Deze gegevens zijn gebaseerd op het aantal aandelen na de aandelensplitsing die goedgekeurd werd tijdens de aandeelhoudersvergadering van mei 2013:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Nettoresultaat van de periode toe te rekenen aan de houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij	173,3	(57,4)	209,2
Aanpassingen voor het verwateringseffect	-	-	-
Nettoresultaat van de periode toe te rekenen aan de houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij aangepast voor het verwateringseffect	173,3	(57,4)	209,2

IN MILJOEN AANDELEN

Gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen	198,6	199,6	200,0
Verwateringseffect	-	-	-
Gemiddeld aantal uitstaande gewone aandelen aangepast voor het verwateringseffect	198,6	199,6	200,0

IN EUR**Winst per aandeel**

gewone winst per aandeel, toe te rekenen aan houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij	0,87	(0,29)	1,05
verwaterde winst per aandeel, toe te rekenen aan houders van gewone aandelen van de moedermaatschappij	0,87	(0,29)	1,05

6.15 Materiële vaste activa

IN MILJOEN EUR	TERREINEN EN GEBOU- WEN	MACHINES EN UITRUS- TING	MEUBI- LAIR EN ROLLEND MATERIEEL	INRICH- TINGEN EN INSTAL- LATIES	OVERIGE MATERIELE VASTE ACTIVA	TOTAAL
Aanschaffingswaarde						
Balans op 1 januari 2010	845,5	249,2	233,1	60,3	3,8	1.391,9
Verwerving	0,3	7,9	19,7	21,3	7,9	57,1
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	(0,1)	(1,9)	(16,7)	(4,7)	0,0	(23,4)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	(12,1)	0,0	0,0	(5,3)	0,0	(17,4)
Overige bewegingen	5,7	0,0	2,0	(9,9)	2,2	0,0
Balans op 31 december 2010	839,4	255,2	238,1	61,7	13,9	1.408,2
Balans op 1 januari 2011	839,4	255,2	238,1	61,7	13,9	1.408,2
Verwerving	3,9	6,9	17,3	24,6	14,0	66,8
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,0	(1,2)	(12,7)	(4,8)	0,0	(18,7)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	(4,3)	0,0	0,0	(2,4)	0,0	(6,7)
Overige bewegingen	5,5	0,0	0,0	(5,3)	0,0	0,1
Balans op 31 december 2011	844,4	260,9	242,7	73,8	27,9	1.449,7
Balans op 1 januari 2012	844,4	260,9	242,7	73,8	27,9	1.449,7
Verwerving	30,5	6,7	10,8	0,5	8,6	57,0
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,3
Vervreemding	0,4	(7,5)	(42,3)	(6,0)	0,1	(55,5)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	(2,5)	0,0	0,0	(1,2)	0,0	(3,7)
Overige bewegingen	1,3	0,0	(0,0)	(1,2)	(0,1)	(0,0)
Balans op 31 december 2012	874,1	260,0	211,5	65,9	36,4	1.447,9

IN MILJOEN EUR	TERREINEN EN GEBOU- WEN	MACHINES EN UITRUS- TING	MEUBI- LAIR EN ROLLEND MATERIEEL	INRICH- TINGEN EN INSTAL- LATIES	OVERIGE MATERIELE VASTE ACTIVA	TOTAAL
Herwaardering						
Balans op 1 januari 2010	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 31 december 2010	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 1 januari 2011	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 31 december 2011	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 1 januari 2012	-	-	-	-	7,4	7,4
Balans op 31 december 2012	-	-	-	-	7,4	7,4
Afschrijvingen en waardeverminderingen						
Balans op 1 januari 2010	(365,9)	(165,6)	(165,6)	(34,1)	-	(731,2)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,1	1,9	16,7	4,7	0,0	23,4
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	(20,2)	(14,8)	(23,5)	(17,6)	0,0	(76,1)
Waardeverminderingen	0,4	(4,1)	(6,9)	(5,7)	(3,4)	(19,7)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	8,1	0,0	0,0	2,8	0,0	10,9
Overige bewegingen	(6,7)	(0,0)	0,0	6,7	0,0	(0,0)
Balans op 31 december 2010	(384,1)	(182,6)	(179,4)	(43,3)	(3,4)	(792,8)
Balans op 1 januari 2011	(384,1)	(182,6)	(179,4)	(43,3)	(3,4)	(792,8)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,0	1,2	12,7	4,8	0,0	18,7
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	(20,4)	(14,3)	(21,6)	(16,3)	0,0	(72,7)
Waardeverminderingen	1,2	(3,2)	(3,6)	(1,4)	0,0	(7,1)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	4,8	0,0	0,0	0,8	0,0	5,6
Overige bewegingen	(5,1)	0,0	0,3	5,1	(0,3)	0,0
Balans op 31 december 2011	(403,7)	(199,0)	(191,6)	(50,3)	(3,7)	(848,2)
Balans op 1 januari 2012	(403,7)	(199,0)	(191,6)	(50,3)	(3,7)	(848,2)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	(0,4)	7,5	42,3	6,0	(0,1)	55,5
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	(36,9)	(14,2)	(19,1)	(1,1)	0,1	(71,3)
Waardeverminderingen	(0,2)	(0,8)	(0,5)	(5,7)	0,0	(7,2)
Activa aangehouden voor verkoop of als vastgoedbelegging	1,9	0,0	0,0	2,6	0,0	4,5
Overige bewegingen	(1,3)	1,3	1,9	(2,0)	0,0	(0,0)
Balans op 31 december 2012	(440,5)	(205,2)	(167,0)	(50,4)	(3,7)	(866,7)
Netto boekwaarde						
Op 31 december 2010	455,2	72,6	58,7	18,3	17,9	622,8
Op 31 december 2011	440,7	61,9	51,1	23,4	31,7	608,8
Op 31 december 2012	433,6	54,9	44,5	15,4	40,1	588,5

De materiële vaste activa daalden van 608,8 miljoen EUR naar 588,5 miljoen EUR, hetzij met 20,3 miljoen EUR. Deze daling kan worden verklaard door:

- Nieuwe aanschaffingen (57,0 miljoen EUR) voornamelijk van productie-installaties voor sorteer- en printactiviteiten (19,0 miljoen EUR), mail- en retail netwerk infrastructuur (17,8 miljoen EUR), ATM- en veiligheidsinfrastructuur (7,7 miljoen EUR), IT- en andere uitrustingen (12,5 miljoen EUR)
- Afschrijvingen en waardeverminderingen (78,5 miljoen EUR)
- Overdracht naar activa aangehouden voor verkoop (2,0 miljoen EUR) en overdracht van vastgoedbeleggingen (2,9 miljoen EUR)

Alle afschrijvingen en waardeverminderingen worden opgenomen in de sectie "Afschrijvingen en waardeverminderingen" van de resultatenrekening.

6.16 Vastgoedbeleggingen

IN MILJOEN EUR

TERREINEN EN GEBOUWEN

Aanschaffingswaarde

Balans op 1 januari 2010	35,1
Verwerving	0,0
Overdracht van/naar andere activa categorieën	8,7
Balans op 31 december 2010	43,7

Balans op 1 januari 2011	43,7
Verwerving	0,0
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(0,3)
Balans op 31 december 2011	43,4

Balans op 1 januari 2012	43,4
Verwerving	
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(5,7)
Balans op 31 december 2012	37,7

Afschrijvingen en waardeverminderingen

Balans op 1 januari 2010	(19,2)
Afschrijvingen	(0,1)
Waardeverminderingen	0,0
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(4,9)
Balans op 31 december 2010	(24,3)

Balans op 1 januari 2011	(24,3)
Afschrijvingen	(0,1)
Waardeverminderingen	-
Overdracht van/naar andere activa categorieën	(0,8)
Balans op 31 december 2011	(25,2)

Balans op 1 januari 2012	(25,2)
Afschrijvingen	(0,2)
Waardeverminderingen	
Overdracht van/naar andere activa categorieën	2,8
Balans op 31 december 2012	(22,6)

Netto boekwaarde

Op 31 december 2010	19,5
Op 31 december 2011	18,2
Op 31 december 2012	15,2

De vastgoedbeleggingen betreffen vooral appartementen in gebouwen waar een postkantoor gevestigd is. Vastgoedbeleggingen worden geboekt tegen hun aanschaffingswaarde minus gecumuleerde afschrijvingen en eventuele waardeverminderingen. Het afschrijvingsbedrag wordt op een systematische wijze toegekend over de bruikbare levensduur van het activa (meestal 40 jaar).

De huurinkomsten met betrekking tot vastgoedbeleggingen belopen 1,7 miljoen EUR (2011: 2,0 miljoen EUR). De geschatte reële waarde van de vastgoedbeleggingen daalde van 41,3 miljoen EUR naar 34,8 miljoen EUR, hetzij met 6,5 miljoen EUR, te wijten aan een vermindering van het aantal verhuurde gebouwen.

6.17 Activa aangehouden voor verkoop

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

	2012	2011	2010
Materiële Vaste Activa	0,3	0,5	1,6
	0,3	0,5	1,6

De activa aangehouden voor verkoop daalden van 0,5 miljoen EUR naar 0,3 miljoen EUR. De daling met 0,2 miljoen EUR is te wijten aan de ondertekening van authentieke akten in 2012 (2,2 miljoen EUR) deels gecompenseerd door nieuwe verkoopscpromissen in 2012 (2,0 miljoen EUR).

Het aantal gebouwen erkend als activa aangehouden voor verkoop daalde van 4 eind 2011 naar 3 eind 2012. De activa in deze categorie zijn leegstaande retailkantoren, ingevolge de optimalisatie van het postkantorennetwerk.

De winst van 8,5 miljoen EUR (2011: 8,8 miljoen EUR) op de verkoop werd opgenomen in de sectie "Overige bedrijfsopbrengsten" van de resultatenrekening. In 2012 werden er geen waardeverminderingen opgenomen in de sectie "Afschrijvingen en waardeverminderingen" (2011: 0,2 miljoen EUR).

6.18 Immateriële vaste activa

IN MILJOEN EUR

GOOD- WILL	ONTWIK- KELINGSKOS- TEN	SOFT- WARE	OVERIGE IMMATERIELE ACTIVA	TOTAAL
---------------	-------------------------------	---------------	----------------------------------	--------

Aanschaffingswaarde

	GOOD- WILL	ONTWIK- KELINGSKOS- TEN	SOFT- WARE	OVERIGE IMMATERIELE ACTIVA	TOTAAL
Balans op 1 januari 2010	37,0	87,9	87,8	7,3	220,1
Verwerving	0,0	1,2	9,1	1,0	11,4
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,4	0,0	0,0	(0,0)	0,4
Vervreemding	0,0	(0,2)	(8,8)	0,0	(9,0)
Vervreemding via verkoop filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	0,0	(3,7)	3,7	0,0
Balans op 31 december 2010	37,4	89,0	84,4	12,1	222,9
Balans op 1 januari 2011	37,4	89,0	84,4	12,1	222,9
Verwerving	3,4	3,8	7,6	0,0	14,8
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Vervreemding	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding via verkoop filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	-0,2	0,0	0,0	(0,1)
Balans op 31 december 2011	40,8	92,7	92,1	12,2	237,7
Balans op 1 januari 2012	40,8	92,7	92,1	12,2	237,7
Verwerving	20,8	15,2	9,4	0,5	45,9
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,9	0,0	0,9
Vervreemding	0,0	(12,7)	(2,5)	0,0	(15,2)
Vervreemding via verkoop filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	(0,1)	0,1	0,0	0,0
Balans op 31 december 2012	61,6	95,0	100,0	12,6	269,3

IN MILJOEN EUR	GOOD- WILL	ONTWIK- KELINGSKOS- TEN	SOFT- WARE	OVERIGE IMMATERIELE ACTIVA	TOTAAL
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Balans op 1 januari 2010	(12,1)	(69,1)	(56,1)	(2,9)	(140,2)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,0	0,2	8,8	0,0	9,0
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	0,0	(7,5)	(12,9)	(1,4)	(21,9)
Waardeverminderingen	(1,2)	0,8	0,0	0,0	(0,4)
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	0,0	3,0	(3,0)	0,0
Balans op 31 december 2010	(13,2)	(75,7)	(57,3)	(7,3)	(153,5)
Balans op 1 januari 2011	(13,2)	(75,7)	(57,3)	(7,3)	(153,5)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	(0,1)	(0,1)
Vervreemding	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	0,0	(5,7)	(7,6)	(1,5)	(14,7)
Waardeverminderingen	0,0	0,7	0,0	0,0	0,7
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Balans op 31 december 2011	(13,2)	(80,7)	(64,9)	(8,9)	(167,7)
Balans op 1 januari 2012	(13,2)	(80,7)	(64,9)	(8,9)	(167,7)
Verwerving en toevoeging door middel van bedrijfscombinaties	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Vervreemding	0,0	12,7	2,5	0,0	15,2
Vervreemding via verkoop van filialen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Afschrijvingen	0,0	(5,4)	(9,3)	(1,5)	(16,2)
Waardeverminderingen	0,0	(4,9)	(0,2)	0,0	(5,1)
Overdracht naar andere activa categorieën	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Overige bewegingen	0,0	0,1	-0,1	0,0	0,0
Balans op 31 december 2012	(13,2)	(78,2)	(71,9)	(10,4)	(173,7)
Netto boekwaarde					
Balans op 31 december 2010	24,2	13,3	27,1	4,7	69,3
Balans op 31 december 2011	27,6	11,9	27,2	3,2	70,0
Balans op 31 december 2012	48,4	16,8	28,1	2,3	95,5

De immateriële vaste activa stegen van 70,0 miljoen EUR naar 95,5 miljoen EUR, hetzij met 25,5 miljoen EUR. De stijging kan als volgt verklaard worden:

- Stijging van de goodwill (20,8 miljoen EUR), voornamelijk ingevolge de overname van Landmark (18,2 miljoen EUR), de goodwill met betrekking tot de aankoop van de douaneactiviteit van DSV (2,1 miljoen EUR) en de aanpassing van aankoopprijs van de aandelen van bpost Asia (0,8 miljoen EUR).
- Investerings in software en licenties (9,4 miljoen EUR), kapitalisatie van ontwikkelingskosten (15,2 miljoen EUR), effecten van bedrijfscombinaties (0,9 miljoen EUR) en andere immateriële vaste activa (0,5 miljoen EUR).
- Afschrijvingen en waardeverminderingen (21,3 miljoen EUR).

Alle afschrijvingen en waardeverminderingen worden opgenomen in de sectie "Afschrijvingen en waardeverminderingen" van de resultatenrekening.

De nettoboekwaarde van de goodwill die ontstaan is uit kasstroomgenererende eenheden bedroeg 48,4 miljoen EUR (2011: 27,6 miljoen EUR) en heeft voor 50% betrekking op de verwerving van kasstroomgenererende eenheden in 2012 en 2011. In lijn met de boekhoudregels van de groep, is deze goodwill getoetst op waardevermindering. Een waardevermindering wordt opgenomen voor het bedrag waarmee de boekwaarde van een actief of kasstroomgenererende eenheid hoger is dan de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

De nettoboekwaarde van al deze kasstroomgenererende eenheden, met uitzondering van rentedragende en fiscale activa en passiva vertegenwoordigt gemiddeld, een multiple van 4,2 van het bedrijfsresultaat voor uitzonderlijke posten. De netto realiseerbare waarde van de kasstroomgenererende eenheden, voor de toepassing van het nazicht voor waardevermindering (dwz de "reële waarde minus verkoopkosten"), is geëvalueerd aan de hand van de winst multiples voor recent verworven bedrijfscombinaties. Op basis hiervan is er geoordeeld dat de netto realiseerbare waarde hoger is dan de boekwaarde. Voor geen van de huidige bedrijfscombinaties moest een waardevermindering worden erkend.

De boven vermelde winst multiples zouden met 30% moeten verminderen opdat de netto realiseerbare waarde lager zou zijn dan netto boekwaarde van alle kasstroomgenererende eenheden.

Behalve goodwill, zijn er geen andere immateriële vaste activa met een onbeperkte levensduur.

6.19 Leasing

Financiële leasing

De financiële lease-schulden per december 2012 hebben betrekking op het gebouw "Saint-Denis", geleasede machines en voertuigen. Het gebouw werd verworven in het kader van de verkoop van Asterion.

De netto boekwaarde en de nuttige levensduur van de gehuurde activa kunnen hieronder teruggevonden worden:

IN MILJOEN EUR	Nuttige levensduur	Netto boekwaarde 31 dec. 2012
Terreinen en gebouwen (Saint-Denis)	25 jaar	2,3
Machines en uitrusting	5 jaar	0,4
Rollend materieel	5 jaar	0,0

De toekomstige minimale leasebetalingen (financiële leasing) aan het eind van elk boekjaar worden in de onderstaande tabel weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Minimale leasebetalingen			
Binnen het jaar	0,4	0,6	0,9
1 tot 5 jaar	0,7	1,1	1,7
Meer dan 5 jaar	0,0	0,0	0,0
Totaal	1,1	1,7	2,5
Minus			
Toekomstige intresten	0,1	0,1	0,2
Contante waarde van de minimale leasebetalingen			
Binnen het jaar	0,4	0,5	0,8
1 tot 5 jaar	0,7	1,0	1,6
Meer dan 5 jaar	0,0	-	-
Totaal	1,0	1,6	2,3

De financiële leasingovereenkomsten bestaan uit vaste leasebetalingen en hebben een koopoptie op het einde van het leasecontract.

Operationele leasing

In de tabel hieronder zijn de toekomstige minimale leasebetalingen samengevat:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Binnen het jaar	56,7	58,4	48,5
1 tot 5 jaar	138,0	128,8	130,0
Meer dan 5 jaar	77,5	78,9	68,1
	272,2	266,1	246,6

Operationele leasing heeft betrekking op gebouwen en voertuigen. De leasebetalingen werden opgenomen als kosten in de sectie "diensten en diverse goederen" van de resultatenrekening en dit voor een bedrag van 65,3 miljoen EUR (2011: 63,8 miljoen EUR).

De operationele leaseovereenkomsten bestaan uit vaste leasebetalingen. De aan de eigendom verbonden risico's en voordelen worden niet overgedragen aan bpost.

De toekomstige minimum huurinkomsten met betrekking tot de gebouwen zijn als volgt te detaileren:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Binnen het jaar	3,4	3,7	2,7
1 tot 5 jaar	10,8	15,0	11,4
Meer dan 5 jaar	9,3	19,1	11,8
	23,5	37,8	25,9

De opbrengst die gerelateerd is aan de operationele leasingovereenkomsten werd opgenomen in de sectie "overige bedrijfsopbrengsten" van de resultatenrekening en dit voor een bedrag van 3,5 miljoen EUR (2011: 3,6 miljoen EUR).

6.20 Financiële instrumenten

IN MILJOEN EUR	TOTAAL LANGLOPENDE FINANCIËLE ACTIVA	FINANCIËLE ACTIVA TEGEN REËLE WAARDE MET VERWERKING VAN WAARDEVERANDERINGEN IN WINST- EN VERLIESREKENING, ZO GE-CATEGORISEERD BIJ EERSTE OPNAME	TOT EINDE LOOPTIJD AANGEHOUDEN BELEGGINGEN	TOTAAL KORTLOPENDE FINANCIËLE ACTIVA	TOTAAL
----------------	--------------------------------------	---	--	--------------------------------------	--------

Aanschaffingswaarde

Balans op 1 januari 2010	125,3	-	125,3	125,3
Verwerving	25,1	6,1	31,2	31,2
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	-	-	-	-
Veranderingen in reële waarde	-	-	-	-
Vervreemding	(125,2)	-	(125,2)	(125,2)
Balans op 31 december 2010	25,2	6,1	31,3	31,3
Balans op 1 januari 2011	25,2	6,1	31,3	31,3
Verwerving	-	3.980,1	3.980,1	3.980,1
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties	-	-	-	-
Veranderingen in reële waarde	-	-	-	-
Vervreemding	(25,2)	(3.470,6)	(3.495,8)	(3.495,8)
Balans op 31 december 2011	0,0	515,6	515,6	515,6

IN MILJOEN EUR	TOTAAL LANGLOPENDE FINANCIËLE ACTIVA	FINANCIËLE ACTIVA TEGEN REËLE WAARDE MET VERWERKING VAN WAARDEVERANDERINGEN IN WINST- EN VERLIESREKENING, ZO GECATEGORISEERD BIJ EERSTE OPNAME	TOT EINDE LOOPTIJD AANGEHOUDEN BELEGGINGEN	TOTAAL KORTLOPENDE FINANCIËLE ACTIVA	TOTAAL
Balans op 1 januari 2012			515,6	515,6	515,6
Verwerving			2.369,1	2.369,1	2.369,1
Verwerving door middel van bedrijfscombinaties					
Veranderingen in reële waarde					
Vervreemding			(2.862,7)	(2.862,7)	(2.862,7)
Balans op 31 december 2012			22,0	22,0	22,0
Afschrijvingen en waardeverminderingen					
Balans op 1 januari 2010					
Overige bewegingen	-	-		-	-
Balans op 31 december 2010					
Balans op 1 januari 2011					
Overige bewegingen	-	-		-	-
Balans op 31 december 2011					
Balans op 1 januari 2012					
Overige bewegingen	-	-		-	-
Balans op 31 december 2012					
Netto boekwaarde					
Per 31 december 2010		25,2	6,1	31,3	31,3
Per 31 december 2011			515,6	515,6	515,6
Per 31 december 2012			22,0	22,0	22,0

Voor de drie jaren inbegrepen in deze geconsolideerde jaarrekening, voldoen de financiële instrumenten aan de definitie van geldmiddelen en kasequivalenten zoals bepaald in IAS 7.

6.21 Investerings in geassocieerde ondernemingen

IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Balans op 1 januari	84,3	131,2	175,1
Aandeel in de winst	3,5	2,2	13,3
Overige bewegingen in geassocieerde deelnemingen	263,8	(49,4)	(57,1)
Balans op 31 december	351,6	84,3	131,2

Aandeel in de winst/het verlies

Het bedrag in 2012 is samengesteld uit het aandeel van bpost in de winst van bpost bank ten belope van 3,5 miljoen EUR. Vorig jaar bestond dit aandeel in de winst van bpost bank ten belope van 2,2 miljoen EUR.

Ontvangen dividenden

In 2011 en 2012 werden geen dividenden uitgekeerd aan bpost door geassocieerde ondernemingen.

Overige bewegingen

Het bedrag vertegenwoordigt de impact van de niet-gerealiseerde winsten op de obligatieportefeuille van bpost bank (263,8 miljoen EUR).

In de tabellen hieronder worden de financiële kerncijfers van de geassocieerde ondernemingen weergegeven:

IN MILJOEN EUR	AANDEEL	TOTAAL ACTIVA	TOTAAL PASSIVA (buiten eigen vermogen)	OPBRENGSTEN	WINST/ (VERLIES)
2011					
bpost bank	50%	8.039,8	7.871,3	378,6	4,4
2012					
bpost bank	50%	9.535,5	8.832,3	355,9	7,1

6.22 Handelsvorderingen en overige vorderingen

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Handelsvorderingen	0,0	0,1	0,0
Overige vorderingen	0,9	0,7	0,9
Langlopende handelsvorderingen en overige vorderingen	0,9	0,8	0,9

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Handelsvorderingen	354,7	364,6	359,5
Terugvorderbare belastingen, andere dan belastingen op het resultaat	0,8	0,5	1,1
Overige vorderingen	39,2	31,9	30,7
Kortlopende handelsvorderingen en overige vorderingen	394,6	397,0	391,3

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Verkregen opbrengsten	24,7	16,3	15,6
Over te dragen kosten	10,9	13,4	12,1
Overige vorderingen	3,6	2,2	3,0
Kortlopend - Overige vorderingen	39,2	31,9	30,7

De langlopende vorderingen worden verondersteld een redelijke benadering te zijn van de reële waarde van deze financiële activa, aangezien deze binnenkort zullen betaald worden, waardoor de impact van de tijdswaarde van geld niet significant is.

De kortlopende handelsvorderingen bestaan uit handelsdebiteuren (166,9 miljoen EUR), vorderingen op de Staat (88,9 miljoen EUR), op te maken facturen (8,3 miljoen EUR), te ontvangen kredietnota's, leveranciers met een debetsaldo voornamelijk gerelateerd aan eindrechten (53,8 miljoen EUR) en voorafbetalingen (34,1 miljoen EUR).

De terugvorderbare belastingen betreffen te recupereren BTW.

De kortlopende "overige vorderingen" bestaan hoofdzakelijk uit verkregen opbrengsten en over te dragen kosten. De belangrijkste elementen hierin zijn de te ontvangen commissies van bpost bank (18,5 miljoen EUR), voorafbetaalde huur en andere verkregen opbrengsten.

Het merendeel van de handels- en overige vorderingen zijn kortlopend. De boekwaarde wordt geacht een goede indicatie te zijn van de reële waarde.

6.23 Voorraden

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Grondstoffen	1,4	1,8	1,9
Gereed product	1,9	2,8	2,3
Handelsgoederen	4,6	4,9	5,6
Waardeverminderingen	(0,9)	(1,3)	(2,1)
Voorraden	7,0	8,2	7,7

Grondstoffen omvatten verbruiksgoederen, dit wil zeggen materiaal dat gebruikt wordt voor printdoeleinden. Eindproducten zijn zegels beschikbaar voor verkoop. Goederen aangekocht voor wederverkoop bevatten hoofdzakelijk postgrammen, postkaarten en andere voor verkoop aangehouden goederen.

In 2012 wordt een bedrag van 1,9 miljoen EUR (2011: -0,3 miljoen EUR) opgenomen in de rubriek Materiaalkost. Dit cijfer vertegenwoordigt de stockvariatie van de verschillende producttypes.

6.24 Geldmiddelen en kasequivalenten

IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Liquiditeiten in postkantoren	128,9	138,7	210,0
Transitrekeningen	18,1	10,3	(1,6)
Betalingstransacties in uitvoering	(130,8)	(122,5)	(169,0)
Lopende rekeningen bij banken	675,0	297,7	376,1
Liquide middelen ter beschikking gesteld van de Schatkist	0,0	0,0	0,0
Korte Termijnschulden bij Schatkist	0,0	302,5	700,0
Geldmiddelen en kasequivalenten	691,2	626,7	1.115,5

Sinds 2010 is de quasi cash pool (tussen bpost en de Schatkist) niet langer actief. Dientengevolge heeft bpost haar beschikbare geldmiddelen op rekeningen bij 3de banken geplaatst.

De geldmiddelen ter financiering dewelke nog niet werden uitbetaald per afsluitdatum worden getoond als enerzijds "liquiditeiten in postkantoren" en "lopende rekeningen bij banken" en anderzijds in negatief in "betalingstransacties in uitvoering" zodat de netto financieringsimpact op de kaspositie van de onderneming nul is.

6.25 Financiële schulden

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

	2012	2011	2010
Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs			
Bankleningen	82,0	91,2	100,0
Financiële leasing	0,7	1,0	1,6
Langlopende schulden	82,7	92,2	101,6

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

**Financiële verplichtingen gewaardeerd tegen
geamortiseerde kostprijs**

Bankleningen	9,2	9,2	0,0
Andere leningen	1,6		
Financiële leasing	0,4	0,5	0,8
Kortlopende schulden	11,2	9,7	0,8

De financiële schulden bestaan hoofdzakelijk uit een banklening afgesloten in 2007 met de Europese Investeringsbank met een openstaand saldo van 91,1 miljoen EUR. Het stuk van de lening dewelke terugbetaald dient te worden in 2013 bedraagt 9,1 miljoen EUR en is overgedragen naar de schulden op de korte termijn. De laatste terugbetaling vindt plaats in 2022.

6.26 Personeelsbeloningen

bpost kent zijn actieve en gepensioneerde personeelsleden een aantal voordelen toe: beloningen na uitdiensttreding, personeelsbeloningen op lange termijn, andere beloningen op lange termijn en ontslagvergoedingen. De plannen met betrekking tot deze personeelsvoordelen werden gewaardeerd in overeenstemming met IAS 19. Sommige voordelen zijn het resultaat van de onderhandelingen in het kader van CAO's. De beloningen die conform deze plannen werden toegekend, zijn verschillend voor de drie categorieën van werknemers bij bpost: statutairen, baremiek contractuelen (sedert 2010 eveneens hulppostbodes) en niet-baremiek contractuelen.

De verschillende beloningen zijn als volgt samengesteld:

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

TOTAAL	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Beloningen-na-uitdiensttreding	(68,7)	(68,1)	(52,4)
Personeelsbeloningen op lange termijn	(124,8)	(157,9)	(166,9)
Ontslagvergoedingen	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Andere beloningen op lange termijn	(141,8)	(115,0)	(117,2)

Rekening houdend met de gerelateerde uitgestelde belastingen, bedraagt het bedrag van de personeelsbeloningen 303,7 miljoen EUR (2011: 316,2 miljoen EUR).

OP 31 DECEMBER
IN MILJOEN EUR

2012

2011

2010

Personeelsvoordelen	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Effect van uitgestelde belastingvorderingen	60,4	63,6	75,1
Personeelsvoordelen na aftrek van uitgestelde belastingvorderingen	(303,7)	(316,2)	(303,7)

Het netto passief met betrekking tot personeelsvoordelen omvat volgende posten:

OP DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde van de verplichtingen	(378,1)	(387,0)	(406,4)
Reële waarde van de fondsbeleggingen	-	-	-
Contante waarde van de netto verplichtingen voor het plan	(378,1)	(387,0)	(406,4)
Contante waarde van de netto verplichtingen	(378,1)	(387,0)	(406,4)
Niet opgenomen actuariële winsten/verliezen	14,0	7,2	27,6
Netto verplichting opgenomen in de balans	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Personeelsvoordelen opgenomen in de balans			
Passiva	(364,1)	(379,8)	(378,8)
Netto passiva	(364,1)	(379,8)	(378,8)

De veranderingen in de contante waarde van de verplichtingen worden hierna weergegeven:

IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde per 1 januari	(387,0)	(406,4)	(400,3)
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(30,8)	(13,2)	(26,4)
Stopzettingkosten	(14,0)	(7,3)	(0,4)
Stopzettingkosten CAO 2010	-	-	(27,3)
Interestkost	(14,6)	(15,4)	(16,7)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	2,1	0,0	-
Effect gedeeltelijke schikking	21,1	0,0	21,2
Actuariële (verliezen)/winsten	(39,7)	(0,2)	(21,1)
Betaalde bijdragen	84,8	55,5	64,6
Langlopende verplichtingen per 31 december	(378,1)	(387,0)	(406,4)

De in de resultatenrekening opgenomen kosten met betrekking tot personeelsbeloningen worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(30,8)	(13,2)	(26,4)
Stopzettingkosten	(14,0)	(7,3)	(0,4)
Stopzettingkosten CAO 2010	-	-	(27,3)
Interestkost	(14,6)	(15,4)	(16,7)
Actuariële (verliezen)/winsten	2,1	(0,0)	-
Effect gedeeltelijke schikking	21,1	-	21,2
Actuariële (verliezen)/winsten	(32,9)	(20,6)	(22,7)
- gerapporteerd als financieel	(38,5)	3,4	(10,1)
- gerapporteerd als operationeel	5,6	(24,0)	(12,7)
Netto kosten	(69,1)	(56,5)	(72,3)

De opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar in 2012, bevatten de kosten gerelateerd aan het "deeltijds" plan (14,0 miljoen EUR).

Actuariële winsten en verliezen die veroorzaakt worden door schommelingen in de discontovoeten worden opgenomen als financiële kost. In alle andere gevallen, worden actuariële winsten en verliezen opgenomen als bedrijfskosten.

In 2012 heeft de Collectieve Arbeidsovereenkomst, die onderhandeld werd in maart 2012, geleid tot het wegvallen van een aantal ziekte-dagen voor bepaalde statutairen in ruil voor de betaling van een compensatie. Dit heeft als resultaat dat de pensioenverplichting gedaald is en dat hierbij een operationele winst gegenereerd werd van 21,1 miljoen EUR. Deze winst wordt beschouwd als een aanzienlijk eenmalig element.

De niet-recurrente significante elementen in 2010 hebben betrekking op wijzigingen in de regels met betrekking tot een plan overeenkomstig de Collectieve Arbeidsovereenkomsten, ten belope van 21,2 miljoen EUR, gerelateerd aan de jaren 2009, 2010 en 2011.

In december 2010 kondigde de onderneming haar intentie aan om een plan te introduceren waarbij werknemers die de leeftijd van 58 jaar zullen bereiken op 31 december 2012, die in bepaalde departementen werken, wiens functies overbodig worden en die niet vervangen worden, de mogelijkheid hebben om vervroegd pensioen aan te vragen. In januari 2011 hebben de werknemersafgevaardigden en de onderneming het voorgestelde plan goedgekeurd. De kost van het plan werd geschat op 27,3 miljoen EUR en dit bedrag werd als eenmalige kost in de resultatenrekening van 2010 opgenomen gezien de significante impact op de jaarrekening van de onderneming. Tijdens de referentieperiode van 2010 – 2012 was dit bij uitstek het grootste transformatieplan en werden verschillende departementen gelijktijdig getroffen. De impact en de omvang van de daaropvolgende vervroegde pensioen plannen was minder aanzienlijk en nog belangrijker, deze maakten deel uit van de natuurlijke afvloeiingen binnen de “gewone bedrijfsactiviteiten”. Het is evenwel duidelijk dat de onderneming zulke plannen niet op systematische basis met de vakbonden onderhandelt, maar eerder afhankelijk van de omstandigheden op een bepaald ogenblik.

Interestkosten en financiële actuariële winsten of verliezen werden opgenomen onder financiële kosten. Alle hierboven samengevatte kosten waren opgenomen in de winst- en verliesrekening onder “Personeelskosten”.

bpost neemt alle actuariële winsten en verliezen op in de winst- en verliesrekening in overeenstemming met de bandbreedte-methode. Met ingang van het boekjaar 2010, heeft bpost gekozen voor een nieuwe systematische methode die resulteert in een snellere opname van actuariële winsten en verliezen van voordelen van vergoedingen na uitdiensttreding: cumulatieve actuariële winsten of verliezen, hoger dan 10% van het maximum van de langlopende verplichtingen en de reële waarde van de fondsbeleggingen, worden afgeschreven over twee jaar (of over de gemiddelde resterende diensttijd van de actieve bevolking, indien korter dan twee jaar). De kosten voor 2012, die op deze manier berekend werden, bedragen 6,1 miljoen EUR (2011: 19 miljoen EUR). Alle netto actuariële winsten of verliezen afgeschreven in de jaarlijkste pensioenlast worden erkend als operationele kosten.

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Personeelskosten	(16,0)	(44,5)	(45,5)
Financiële kosten	(53,1)	(12,0)	(26,8)
Netto kosten	(69,1)	(56,5)	(72,3)

De voornaamste actuariële veronderstellingen voor de berekening van de langlopende verplichtingen op balansdatum zijn de volgende:

	2012	2011	2010
Inflatiepercentage (Lange Termijn)	2,0%	2,0%	1,9%
Toekomstige loonsverhogingen	3,0%	3,0%	2,9%
Sterftetabellen	MR/FR	MR/FR	MR/FR

De disconteringsvoeten zijn bepaald op basis van het effectieve marktrendement op balansdatum. De gebruikte discontovoeten in 2012 variëren van 1,0% naar 3,2% (2011: 3,6% tot 5,3%).

VOORDEEL	Discontovoet	
	31/12/2011	31/12/2012
Kinderbijslagen	4,35%	2,50%
Vervoer	4,85%	3,00%
Bank	5,30%	3,25%
Begrafeniskosten	4,35%	2,65%
Beloningen	4,35%	2,50%
Gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden	3,60%	1,00%
Vergoeding voor werkongeval	5,10%	3,10%
Pensioen sparen	4,35%	2,65%
Jubileumpremies	4,35%	2,50%

In november 2011 heeft de Belgische Overheid nieuwe maatregelen genomen met betrekking tot de aanpassing van de wettelijke pensioenleeftijd en nieuwe voorwaarden voor deeltijdse loopbaanonderbreking. De bedoeling van bpost is om al het mogelijke te doen om de impact hiervan te beperken. Op dit moment is het niet mogelijk om een schatting te maken van het potentiële financiële effect van deze nieuwe wet en haar toepassing ervan op de langlopende verplichtingen van bpost.

Beloningen “na uitdiensttreding”

Beloningen na uitdiensttreding omvatten kinderbijslag, tussenkomst in de transportkosten, vermindering van bankkosten, tussenkomst in begrafeniskosten en geschenken bij pensionering. Gezien alle werknemers onder het regime vallen van het normale staatspensioen, heeft bpost geen verplichting opgenomen die verder gaat dan de Beloningen “na uitdiensttreding” die hieronder beschreven worden.

Kinderbijslag

De statutaire personeelsleden van bpost (zowel actieven als gepensioneerden) met kinderen ten laste (jongeren en gehandicapten) krijgen kinderbijslag van de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW). Deze kosten worden doorgefactureerd aan bpost.

Transport

Niet-actieve statutairen en hun gezinsleden hebben recht op een aantal vouchers die kunnen omgeruild worden tegen een treinbiljet voor een reis in België of waarmee korting voor andere reisbiljetten kan worden verkregen. Onder bepaalde voorwaarden kunnen de echtgeno(o)t(e) of de kinderen van dit voordeel blijven genieten na het overlijden van de rechthebbende.

Vanaf 1 januari 2012 komen weduwen en wezen als verwanten van inactieve statutairen niet meer in aanmerking voor deze uitkering. De 2,2 miljoen EUR geschatte winst naar aanleiding van de wijziging in dit plan werd opgenomen in de geconsolideerde resultatenrekening van 2012.

Bank

Alle actieve en (brug)gepensioneerde personeelsleden die een “Postcheque”-rekening met loon- of pensioendomiciliëring hebben, krijgen een forfaitaire korting op de beheerskosten voor die rekening. Daarnaast genieten ze ook voordelige rentevoeten op spaarrekeningen, spaarbons, beleggingsfondsen en leningen.

Het netto passief met betrekking tot beloningen "na uitdiensttreding" worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde van de verplichtingen	(82,7)	(75,3)	(80,1)
Reële waarde van de fondsbeleggingen	-	-	-
Contante waarde van de netto verplichtingen voor het plan	(82,7)	(75,3)	(80,1)
Contante waarde van de netto verplichtingen	(82,7)	(75,3)	(80,1)
Niet opgenomen actuariële winsten/verliezen	14,0	7,2	27,6
Netto verplichting opgenomen in de balans	(68,7)	(68,1)	(52,4)
Personeelsvoordelen opgenomen in de balans			
Passiva	(68,7)	(68,1)	(52,4)
Netto passiva	(68,7)	(68,1)	(52,4)

De veranderingen in de contante waarde van de verplichtingen worden hierna weergegeven:

IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde op 1 januari	(75,3)	(80,1)	(73,4)
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(0,9)	(1,1)	(1,0)
Interestkost	(3,3)	(3,5)	(3,5)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	2,2	(0,0)	0,0
Actuariële winsten	(12,9)	1,5	(10,0)
Betaalde bijdragen	7,6	7,9	7,8
Langlopende verplichtingen op 31 december	(82,7)	(75,3)	(80,1)

De in de resultatenrekening opgenomen kosten worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(0,9)	(1,1)	(1,0)
Interestkost	(3,3)	(3,5)	(3,5)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	2,2	(0,0)	0,0
Actuariële winsten/(verliezen)	(6,1)	(19,0)	(11,5)
- gerapporteerd als financieel	0,0	0,0	0,0
- gerapporteerd als operationeel	(6,1)	(19,0)	(11,5)
Netto kosten	(8,1)	(23,6)	(16,0)

De impact op de financiële kosten en personeelskosten worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Personeelskosten	(4,8)	(20,1)	(12,5)
Financiële kosten	(3,3)	(3,5)	(3,5)
Netto kosten	(8,1)	(23,6)	(16,0)

Personeelsbeloningen op lange termijn

Personeelsbeloningen op lange termijn omvatten gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden, dagen pensioensparen en deeltijds regime.

Gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden

Statutaire werknemers hebben recht op 21 ziektedagen per dienstjaar. Gedurende deze 21 dagen en wanneer de werknemer over een gepast doktersattest beschikt, blijft hij of zij 100% van zijn wedde ontvangen. Als er een jaar is wanneer de werknemer minder dan 21 dagen afwezig is, wordt het saldo van de niet gebruikte dagen overgedragen naar de volgende jaren met een maximum van 63 dagen (63 dagen vanaf april 2012 in plaats van 300 dagen voorheen). Wanneer de werknemer meer dan 21 dagen ziek is, wordt eerst het jaarlijkse quota opgebruikt en daarna de dagen die overgedragen werden uit vorige jaren. Tijdens deze periode blijven de werknemers 100% van hun loon ontvangen. Wanneer de jaarlijkse quota en overgedragen dagen zijn opgebruikt, ontvangt de werknemer slechts een deel van zijn/haar salaris.

Zowel het volledige loon onder de ziektedagen als het verminderde loon zijn kosten die gedragen worden door bpost.

Er zijn geen wijzigingen in de berekeningsmethodiek in vergelijking met 2011. De waardering is gebaseerd op de toekomstig geprojecteerde betalingen/uitgaven. De kasuitstromen worden berekend gebaseerd op een bepaald "consumptiepatroon" van de volledige populatie, dat afgeleid werd uit statistieken op basis van de 12 maanden van 2012. De individuele tellers per persoon worden geprojecteerd voor de toekomst en verminderd met het reële aantal ziektedagen.

De jaarlijkse betaling is het aantal gebruikte ziektedagen (met een maximum van het aantal opgespaarde dagen) vermenigvuldigd met het verschil in het geprojecteerde loon (verhoogd met sociale lasten) aan 100% en het verminderde loon. De relevante ratio's met betrekking tot mensen dewelke het bedrijf verlaten en mortaliteitscijfers werden gebruikt, samen met de discontovoet die van toepassing is op de duurtijd van de voordelen.

De CAO's voor de jaren 2010-2011 en de CAO onderhandeld in maart 2012 hebben geleid, voor de jaren 2010 en 2012, tot de afschaffing van een aantal ziektedagen voor een aantal specifieke statutairen in ruil voor de betaling van een vergoeding.

Dagen pensioensparen

Statutaire personeelsleden hebben de mogelijkheid om de niet-opgenomen ziektedagen, die boven de quota van 63 dagen liggen (zie bovenvermelde paragraaf "gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden"), te converteren naar dagen pensioensparen (7 ziektedagen voor 1 dag pensioensparen) en om jaarlijks maximum 3 buitenwettelijke verlofdagen te converteren. Contractuele personeelsleden hebben jaarlijks recht op maximaal 2 dagen pensioensparen en hebben de mogelijkheid om jaarlijks 3 buitenwettelijke verlofdagen te converteren. De dagen pensioensparen worden jaar na jaar gecumuleerd en kunnen opgebruikt worden vanaf 50 jaar.

De waardering is gebaseerd op de methode die gebruikt wordt voor de gecompenseerde geaccumuleerde afwezigheden en is gebaseerd op de toekomstig geprojecteerde betalingen/uitgaven. De berekening is gebaseerd op een bepaald "consumptiepatroon" van de volledige populatie, dat afgeleid werd uit statistieken op basis van de 12 maanden van 2012 zoals opgeleverd door het human resources departement. De individuele dagen pensioensparen worden geprojecteerd per persoon en verminderd met het werkelijk aantal gebruikte dagen pensioensparen.

De jaarlijkse betaling is het aantal gebruikte dagen pensioensparen vermenigvuldigd met het geprojecteerde dagloon (verhoogd met sociale lasten, vakantiegeld, eindejaarspremie, management – en integratiepremie). De ratio met betrekking tot de opname en de mortaliteitscijfers werden toegepast, samen met de discontovoet die van toepassing is op de duurtijd van de voordelen.

Deeltijds regime (50+)

In het kader van de collectieve arbeidsovereenkomsten met betrekking tot de jaren 2007-2008, 2009-2010 en 2011, zijn statutaire werknemers met leeftijd tussen de 50 en 59, gerechtigd tot het aangaan van een systeem van gedeeltelijke (50%) loopbaanonderbreking. bpost levert bijdragen gelijk aan 7,5% van het bruto jaarsalaris voor een periode van maximaal 48 maanden.

Met de Kaderovereenkomst van 20 december 2012 v een nieuw plan voor specifieke gedeeltelijke (50%) loopbaanonderbreking goedgekeurd, dewelke toegankelijk is voor de postbezorgers met de leeftijd vanaf 54 jaar en voor de andere werknemers met de leeftijd vanaf 55 jaar. bpost levert hiervoor bijdragen dewelke gelijk zijn aan 7,5% van het bruto jaarsalaris voor een periode van maximaal 72 maanden voor de postbezorgers en 48 maanden voor de andere begunstigden van het plan.

Het netto passief met betrekking tot langetermijn personeelsvoordelen omvat de volgende posten:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde van de verplichtingen	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Reële waarde van de fondsbeleggingen	-	-	-
Contante waarde van de netto verplichtingen voor het plan	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Contante waarde van de netto verplichtingen	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Niet opgenomen actuariële winsten/verliezen	-	-	-
Netto verplichting opgenomen in de balans	(124,8)	(158,0)	(166,9)
Personeelsvoordelen opgenomen in de balans			
Passiva	(124,8)	3	(166,9)
Netto passiva	(124,8)	(158,0)	(166,9)

De veranderingen in de contante waarde van de verplichtingen worden hierna weergegeven:

IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde op 1 januari	(158,0)	(166,9)	(183,1)
Opgenomen pensioenkost van het dienstjaar	(28,0)	(11,1)	(25,4)
Interestkost	(5,1)	(5,6)	(6,9)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	0,0	0,0	0,0
Effect gedeeltelijke schikking	21,1	0,0	21,2
Actuariële (verliezen)/ winsten	(4,1)	0,4	(5,4)
Betaalde bijdragen	49,3	25,3	32,7
Langlopende verplichtingen op 31 december	(124,8)	(158,0)	(166,9)

De in de resultatenrekening opgenomen kosten worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(28,0)	(11,1)	(25,4)
Interestkost	(5,1)	(5,6)	(6,9)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	0,0	0,0	0,0
Effect gedeeltelijke schikking	21,1	0,0	21,2
Actuariële winsten/(verliezen)	(4,1)	0,4	(5,4)
- gerapporteerd als financieel	(9,6)	1,2	(3,3)
- gerapporteerd als operationeel	5,5	(0,8)	(2,1)
Netto kosten	(16,1)	(16,3)	(16,5)

De impact op personeelskosten en financiële kosten wordt hieronder weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Personeelskosten	(1,4)	(11,9)	(6,3)
Financiële kosten	(14,7)	(4,4)	(10,2)
Netto kosten	(16,1)	(16,3)	(16,5)

Ontslagvergoedingen

Vervroegd pensioenplan

Per eind 2012 zijn de volgende reeds bestaande vervroegde pensioneringsplannen opgenomen in dit voordeel:

- Het plan onder de CAO 2011 dewelke toegankelijk is voor de statutairen die aan bepaalde leeftijds- en dienstorganisatievoorwaarden voldoen op ten laatste 31/12/2012;
- En een nieuw plan dat alleen toegankelijk was in 2011 voor statutairen van een bepaalde afdeling op voorwaarde dat voldaan wordt aan leeftijds- en anciënniteits- voorwaarden zoals beschreven in de overeenkomst van het Paritair Comité van 6 oktober 2011.

Bij deze vervroegde uittreding, blijft bpost een deel (75%) van het salaris van de begunstigten betalen vanaf het vertrek en dit tot het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Bovendien wordt de vervroegde uittredingsperiode beschouwd als een dienstperiode.

De Kaderovereenkomst van 1 juli 2012 omvatte de goedkeuring voor een nieuw vervroegd pensioneringsplan toegankelijk voor de statutairen die voldoen aan bepaalde leeftijd, anciënniteit en dienstorganisatie voorwaarden per 31 december 2013 ten laatste. bpost blijft de begunstigten een deel (tussen 60% en 75%, afhankelijk van de duur van de vervroegde pensionering) van hun salaris betalen bij vertrek en dit tot het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Bovendien wordt de vervroegde pensioneringsperiode beschouwd als een dienstperiode.

De volgende plannen hebben een impact op de 2011 cijfers, maar zijn beëindigd in 2012:

- De impact van het plan van de CAO 2009-2010.
- Het sociaal plan onderhandeld in december 2011, beschikbaar vanaf april 2012 tot december 2012, bestemd voor de werknemers van een specifieke ondersteunend departement in herstructurering.

De personeelsbeloningen gerelateerd aan de plannen voor vervroegd pensioen, vinden hun oorsprong in het feit dat de tewerkstelling beëindigd wordt voor het tijdstip van normale uitdiensttreding en in het feit dat het de beslissing is van de werknemer om in te gaan op het aanbod van bpost.

Het netto passief met betrekking tot ontslagvergoedingen omvat de volgende posten:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde van de verplichtingen	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Reële waarde van de fondsbeleggingen	-	-	-
Contante waarde van de netto verplichtingen voor het plan	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Contante waarde van de netto verplichtingen	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Niet opgenomen actuariële winsten/verliezen	-	-	-
Netto verplichting opgenomen in de balans	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Personeelsvoordelen opgenomen in de balans			
Passiva	(28,8)	(38,8)	(42,3)
Netto passiva	(28,8)	(38,8)	(42,3)

De veranderingen in de contante waarde van de verplichtingen worden hierna weergegeven:

IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde op 1 januari	(38,8)	(42,3)	(29,9)
Stopzettingskosten	(14,0)	(7,3)	(0,4)
Stopzettingskosten CAO 2010	0,0	0,0	(27,3)
Interestkost	(0,6)	(0,8)	(0,4)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	0,0	0,0	0,0
Actuariële winsten/(verliezen)	4,2	(3,0)	(0,6)
Betaalde bijdragen	20,4	14,6	16,3
Langlopende verplichtingen op 31 december	(28,8)	(38,8)	(42,3)

De in de resultatenrekening opgenomen kosten worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Stopzettingskosten	(14,0)	(7,3)	(0,4)
Stopzettingskosten CAO 2010	0,0	0,0	(27,3)
Interestkost	(0,6)	(0,8)	(0,4)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	0,0	0,0	0,0
Actuariële winsten/(verliezen)	4,2	(3,0)	(0,6)
- gerapporteerd als financieel	(0,1)	(0,1)	0,1
- gerapporteerd als operationeel	4,4	(3,0)	(0,7)
Netto kosten	(10,4)	(11,1)	(28,7)

De impact op personeelskosten en financiële kosten wordt hieronder weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Personeelskosten	(9,6)	(10,3)	(28,4)
Financiële kosten	(0,7)	(0,9)	(0,3)
Netto kosten	(10,4)	(11,1)	(28,7)

Andere beloningen op lange termijn

Plannen met betrekking tot werknemerstoelagen

Tot 1 oktober 2000 was bpost zijn eigen verzekeraar voor arbeidsongevallen en ongevallen op de weg van en naar het werk. Als gevolg daarvan zijn alle vergoedingen, die betaald werden aan personeelsleden voor ongevallen die plaatsvonden voor 1 oktober 2000, gefinancierd door bpost zelf.

Sinds 1 oktober 2000 heeft bpost verzekeringspolissen afgesloten om het risico af te dekken.

Het netto passief met betrekking tot andere langetermijn personeelsvoordelen op 31 december omvat de volgende posten:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde van de totale verplichtingen	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Reële waarde van de fondsbeleggingen	-	-	-
Contante waarde van de netto verplichtingen voor het plan	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Contante waarde van de netto verplichtingen	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Niet opgenomen actuariële winsten/verliezen	-	-	-
Netto verplichting opgenomen in de balans	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Personeelsvoordelen opgenomen in de balans			
Passiva	(141,8)	(115,0)	(117,2)
Netto passiva	(141,8)	(115,0)	(117,2)

De veranderingen in de contante waarde van de verplichtingen worden hierna weergegeven:

IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Contante waarde op 1 januari	(115,0)	(117,2)	(113,9)
Opgenomen pensioenkost van het dienstjaar	(1,9)	(0,9)	0,0
Interestkost	(5,6)	(5,5)	(5,9)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	0,0	0,0	0,0
Actuariële winsten	(27,0)	1,0	(5,2)
Betaalde bijdragen	7,6	7,6	7,8
Langlopende verplichtingen op 31 december	(141,8)	(115,0)	(117,2)

De in de resultatenrekening opgenomen kosten worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Opgenomen pensioenkosten van het dienstjaar	(1,9)	(0,9)	0,0
Interestkost	(5,6)	(5,5)	(5,9)
Pensioeninkomsten (kosten) van verstreken diensttijd	0,0	0,0	0,0
Actuariële winsten/(verliezen)	(27,0)	1,0	(5,1)
<i>gerapporteerd als financieel</i>	(28,7)	2,3	(6,9)
<i>gerapporteerd als operationeel</i>	1,7	(1,4)	1,7
Netto kosten	(34,5)	(5,5)	(11,1)

De impact op personeelskosten en financiële kosten wordt hieronder weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Personeelskosten	(0,1)	(2,3)	1,7
Financiële kosten	(34,4)	(3,1)	(12,8)
Netto kosten	(34,5)	(5,5)	(11,1)

6.27 Op aandelen gebaseerde betalingen

In 2006 keurde de Raad Van Bestuur van bpost de creatie van het Employee Stock Option Plan ("ESOP") voor het management goed. Krachtens dit plan heeft bpost optierechten tot aankoop van bedrijfsaandelen aan sommige leden van het management verleend in 2006, 2007 en 2008. Zodra deze opties verleend zijn, wordt er één derde per jaar over een periode van drie jaar definitief toegewezen.

De reële waarde van de opties wordt ten laste genomen over de toewijzingsperiode. In overeenstemming met IFRS 2 werd het "Binomial Option Pricing Model" gebruikt voor het bepalen van de reële waarde van de opties.

In 2012 werd een laatste uitoefenvenster opengesteld en werden 1.367 opties uitgeoefend gedurende het jaar. Aangezien per 31 december 2012 alle uitstaande opties uitgeoefend of vervallen zijn, is het ESOP plan volledig beëindigd en is er geen uitstaande schuld meer met betrekking tot de op aandelen gebaseerde betalingen (2011: 4,6 miljoen EUR). Dit resulteerde in een winst van 4,1 miljoen EUR in de resultatenrekening van 2012 (2011: 1,3 miljoen EUR).

Op 31 december 2011 had Alteris NV (dochter van bpost) 2.589 aandelen van bpost in het bezit dewelke werden beschouwd als ingekochte eigen aandelen binnen het eigen vermogen van bpost. In 2012 had PIE zijn call optie uitgeoefend en deze 2.589 aandelen met betrekking tot bpost van Alteris NV gekocht.

Alle op aandelen gebaseerde personeelsvergoedingen worden geboekt volgens de cash-settled methode. De voorwaarden met betrekking tot het Employee Stock Option Plan werden niet gewijzigd in 2012.

Hierna wordt het totaal aantal uitstaande opties weergegeven:

AANTAL	2012	2011	2010
Uitstaande aandelenopties per 1 januari	1.389,0	3.679,0	3.688,0
Aandelenopties toegekend gedurende het boekjaar	-	-	-
Aandelenopties uitgeoefend gedurende het boekjaar	(1.367,0)	(2.240,0)	-
Aandelenopties opgegeven gedurende het boekjaar	(22,0)	(50,0)	-
Aandelenopties weg als gevolg van 'bad leavers'	-	-	(9,0)
Uitstaande aandelenopties per 31 december	-	1.389,0	3.679,0

	2012	2011	2010
Aantal personen op 1 januari	58,0	74,0	76,0
IN	-	-	-
UIT	(58,0)	(16,0)	(2,0)
Aantal personen op 31 december	-	58,0	74,0

De reële waarde van de toegewezen opties en de gebruikte veronderstellingen in het "Binomial Option pricing model" worden hierna weergegeven:

OP 31 DECEMBER IN EUR	2012	2011	2010
Reële waarde van de toegekende aandelenopties	NA	NA	NA
Uitoefenprijs	4.923,0	5.414,0	5.062,0
Verwachte volatiliteit	NA	39,6%	40,5%
Verwachte looptijd (in jaren)	NA	NA	NA
Risicovrije interestvoet	NA	0,6%	1,1%

Alle aandelenopties hebben dezelfde uitoefenprijs per toewijzingsperiode. Er bestaan dus geen verschillen in uitoefenprijs binnen één toewijzingsperiode.

Er zijn geen openstaande opties meer op het einde van 2012.

6.28 Handelsschulden en overige schulden

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Handelsschulden	(0,0)	0,0	-
Overige schulden	83,1	13,0	14,3
Langlopende handelsschulden en overige schulden	83,1	13,0	14,3

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Handelsschulden	200,0	189,6	193,4
Schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	326,7	326,2	332,6
Te betalen belastingen met uitzondering van belastingen op het resultaat	3,4	0,6	2,9
Overige schulden	230,5	170,1	183,7
Kortlopende handelsschulden en overige schulden	760,7	686,5	712,7

De nettoboekwaarden worden geacht een goede indicatie te zijn van de reële waarde. De samenstelling van de overige schulden die opgenomen zijn in de kortlopende handels- en overige schulden kan hieronder teruggevonden worden:

OP 31 DECEMBER IN MILJOEN EUR	2012	2011	2010
Voorafbetalingen	10,5	9,1	8,6
Voorschotten van de overheid	0,0	0,0	0,0
Ontvangen waarborgen	5,2	5,0	5,7
Toe te rekenen kosten	86,2	47,9	52,8
Over te dragen opbrengsten	79,5	85,2	79,8
Ontvangen deposito's van derden	0,4	0,5	0,5
Overige schulden	48,7	22,4	36,3
Kortlopend – Overige schulden	230,5	170,1	183,7

6.29 Voorzieningen

IN MILJOEN EUR	LOPENDE GESCHIL- LEN	DAEB GERELAT. GESCHIL- LEN	MILIEU	BEZWA- RENDE CONTRAC- TEN	HER- STRUC- TURERIN- GEN & OVERIGE	TOTAAL
Balans op 1 januari 2010	98,5		1,9	1,7	28,3	130,5
Aangelegde voorzieningen	9,5		0,0	2,9	1,9	14,3
Aangewende voorzieningen	(0,2)		(0,0)	(0,7)	(3,8)	(4,7)
Teruggenomen voorzieningen	(16,4)		(0,1)	(2,1)	(0,6)	(19,2)
Balans op 31 december 2010	91,4		1,8	1,8	25,9	120,9
Saldo op het einde van het jaar (langlopend)	81,2		0,4	0,2	1,6	83,4
Saldo op het einde van het jaar (kortlopend)	10,2		1,4	1,6	24,3	37,5
	91,4		1,8	1,8	25,9	120,9

IN MILJOEN EUR	LOPENDE GESCHIL- LEN	DAEB GERELAT. GESCHIL- LEN	MILIEU	BEZWA- RENDE CONTRAC- TEN	HER- STRUC- TURERIN- GEN & OVERIGE	TOTAAL
Balans op 1 januari 2011	91,4		1,8	1,8	25,9	120,9
Aangelegde voorzieningen	6,7	299,0	8,4	1,0	0,3	315,4
Aangewende voorzieningen	(2,6)		(0,3)	(0,9)	(0,8)	(4,6)
Teruggenomen voorzieningen	(16,5)		0,0	(0,9)	(0,2)	(17,5)
Balans op 31 december 2011	79,0	299,0	9,9	1,0	25,1	414,1
Saldo op het einde van het jaar (langlopend)	69,6		7,9	0,7	1,4	79,6
Saldo op het einde van het jaar (kortlopend)	9,4	299,0	2,0	0,3	23,8	334,5
	79,0	299,0	9,9	1,0	25,1	414,1
Balans op 1 januari 2012	79,0	299,0	9,9	1,0	25,1	414,1
Aangelegde voorzieningen	11,1	124,9	0,0	5,9	3,7	145,7
Aangewende voorzieningen	(34,2)	(299,0)	(0,5)	(0,6)	(0,8)	(335,2)
Teruggenomen voorzieningen	(33,2)		(8,8)	(0,1)	(0,1)	(42,1)
Overige bewegingen	22,7		0,0	0,0	(22,7)	0,0
Balans op 31 december 2012	45,6	124,9	0,6	6,3	5,2	182,5
Saldo op het einde van het jaar (langlopend)	36,3		0,5	4,1	1,1	42,0
Saldo op het einde van het jaar (kortlopend)	9,3	124,9	0,1	2,2	4,1	140,5
	45,6	124,9	0,6	6,3	5,2	182,5

De voorziening voor **lopende geschillen** bedraagt 45,6 miljoen EUR en vertegenwoordigt de raming van kasuitstroom met betrekking tot 184 verschillende geschillen of waarschijnlijke geschillen tussen bpost en derden. Geen enkel van de individuele voorzieningen is materieel op zichzelf.

De verwachte periode van de daarop betrekking hebbende kasuitstromen hangt af van de ontwikkelingen van de onderliggende geschillen voor dewelke de timing onzeker is.

De terugname in 2012 bedraagt 33,2 miljoen EUR en heeft voornamelijk betrekking op een terugname van een provisie met betrekking tot een lopend geschil ten belope van 22,7 miljoen EUR. Deze provisie werd in het verleden aangelegd om een risico te dekken met betrekking tot een lopend geschil gerelateerd aan buiten balans transacties daterend van voor 2010. Gezien deze zaak definitief opgelost werd gedurende 2012 was de voorziening niet langer vereist en werd deze teruggenomen. Deze terugname wordt beschouwd als een eenmalig element. Eenmalige elementen vertegenwoordigen belangrijke elementen binnen de opbrengsten of kosten die ten gevolge van hun uitzonderlijk karakter niet zijn opgenomen in interne rapportering en resultaatsanalyses. Een eenmalig element is verondersteld significant te zijn als het 20 miljoen EUR of meer bedraagt. Terugnages van provisies waarvan de aanleg eerder werd als eenmalig element beschouwd, worden ook als eenmalig beschouwd.

De terugnages van de provisie voor lopende geschillen ten belope van 9,6 miljoen EUR en 9,3 miljoen EUR die respectievelijk in 2011 en 2010 aangelegd werden, hadden betrekking op personeels-gerelateerde risico's die definitief afgesloten zijn geweest. Deze terugnages werden beschouwd als eenmalig aangezien het aanleggen van de provisie eveneens werd gerapporteerd als eenmalig.

Het bedrag voor de **DAEB gerelateerde provisie** in 2011 is voornamelijk te verklaren door de beslissing van de Europese Commissie. Een bedrag ten belope van 299 miljoen EUR werd voorzien. De provisie werd aangewend in 2012 gezien de terugbetaling aan de Belgische Staat. Een provisie ten belope van 124,9 miljoen EUR werd aangelegd in 2012 om het risico van mogelijke over-compensatie voor de jaren 2011 en 2012 te dekken. Er wordt verwacht dat het DAEB gerelateerde geschil zal opgelost worden in 2013. Beide bedragen worden beschouwd als eenmalige elementen.

De voorziening in verband met **milieukwesties** dekt onder meer grondsaneringen. De daling van de provisie in 2012 is het gevolg van de verkoop van 2 specifieke sites.

De voorziening voor **nadelige contracten** heeft betrekking op de beste schatting van de sluitingskosten van retailkantoren. De meerderheid van deze sluitingen worden verwacht binnen de komende vijf jaar.

6.30 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en onvoorziene activa

Op het jaareinde 2012 is het bedrijf niet op de hoogte van enige niet in de balans opgenomen verplichting of onvoorziene activa.

6.31 Rechten en verplichtingen

Ontvangen garanties

Per 31 december 2012 geniet bpost van bankgaranties ten belope van een som van 39,8 miljoen EUR. Deze garanties zijn uitgegeven door banken namens klanten van bpost (2011: 39,0 miljoen EUR). Deze garanties kunnen opgevraagd en uitbetaald worden indien de klant niet betaalt of failliet gaat. Daardoor bieden ze bpost financiële zekerheid tijdens de periode dat het een contract heeft met de klant.

Goederen voor wederverkoop in consignatie

Per 31 december 2012 bedroeg de verkoopwaarde van de goederen door partners in consignatie gegeven om ze via het postnetwerk te verkopen 1,3 miljoen EUR.

Verstreckte garanties

bpost treedt op als borgsteller (1,7 miljoen EUR garantie) in het kader van de DoMyMove samenwerkingsovereenkomst tussen bpost, Belgacom en Electrabel.

bpost heeft een overeenkomst met Belfius, ING en KBC waarin deze laatste zich engageren om aan bpost garanties te verlenen ten belope van 32,6 miljoen EUR, op eenvoudig verzoek.

Staatsfondsen

bpost betaalt en vereffent de financiële transacties van overheidsinstellingen (belastingen, btw enz.) voor rekening van de overheid. Deze transacties worden voorgesteld buiten balans.

6.32 Transacties met verbonden partijen

A. Geconsolideerde bedrijven

Een lijst van dochterondernemingen en ondernemingen geconsolideerd volgens de vermogensmutatiemethode wordt, samen met een korte beschrijving van hun zakelijke activiteiten, beschreven in toelichting 6.30.

B. Relaties met de aandeelhouders

De rechtstreekse aandeelhouders van bpost zijn de Belgische overheid (24,14%), de Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij NV (25,87%), die zelf ook in handen is van de Belgische overheid, Post Invest Europe («PIE») Sarl (49,99%), waar 100% onrechtstreeks wordt gehouden door CVC Funds, en 2 aandelen (0,01%) in eigendom van personeelsleden van bpost via het ESOP-plan.

De Belgische Overheid

a) Beheerscontract

bpost levert openbare diensten (diensten van algemeen economisch belang) aan de Belgische overheid. In het Beheerscontract dat werd afgesloten tussen bpost en de Belgische overheid, dat van kracht is sinds 24 september

2005, zijn de regels en voorwaarden vastgelegd voor het uitvoeren van de taken die bpost op zich neemt in het kader van zijn activiteiten van openbaar belang en de financiële tegemoetkoming door de Belgische overheid.

Het Beheerscontract is vijf jaar geldig vanaf de datum van zijn inwerkingtreding en verstreek op 23 september 2010. Overeenkomstig artikel 5, §3, alinea 2 van de Wet van 1991 werd het 4^{de} Beheerscontract automatisch verlengd, in afwachting van de inwerkingtreding van een nieuw Beheerscontract. Deze verlenging werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 23 september 2010 en zal geldig blijven totdat de Europese Commissie het 5^{de} Beheerscontract heeft goedgekeurd. Na de genoemde goedkeuring van het 5^{de} Beheerscontract door de Europese Commissie zal het 5^{de} Beheerscontract in werking treden op 1 januari 2013.

In het 4^{de} Beheerscontract worden de volgende openbare diensten gedefinieerd (zonder dat deze lijst volledig is):

- Postdiensten, zoals:
 - de ophaling, de sortering, het transport en de uitreiking van binnenlandse en internationale post;
 - uitreiking van kranten, gedrukte tijdschriften en geadresseerd en ongeadresseerd verkiezingsdrukwerk;
- Financiële diensten, waaronder:
 - kwijtschriften innen voor rekening van derden;
 - het ontvangen van geldstortingen op lopende rekening, uitvoeren van betalingen per cheque en overschrijvingen op die rekeningen, ontvangen van stortingen en uitvoeren van betalingen namens bpost of andere financiële instellingen;
 - uitgeven van postwissels, betalen aan huis van rust- en overlevingspensioenen en tegemoetkomingen aan personen met een handicap;
 - uitbetalen van presentiegelden bij verkiezingen;
 - drukken, verkopen, terugbetalen, vervangen en inruilen van visverloven;
 - garanderen van de opening van een rekening zonder kasfaciliteit met een minimale dienstverlening.
- Andere diensten, waaronder:
 - de sociale rol van de postbodes;
 - correcte informatie aan het publiek op verzoek van de bevoegde overheid;
 - medewerking van bpost aan de uitreiking van stempakketten en stembiljetten.

Het Beheerscontract bepaalt de principes voor de facturering aan de Belgische overheid. De tegemoetkoming door de Belgische overheid dekt het verschil tussen de werkelijke kostprijs voor bpost en de prijs die wordt gefactureerd aan de gebruiker van de dienst.

C. Relaties met bpost bank

bpost bank is een associatie van bpost (met BNP Paribas Fortis als andere aandeelhouder) die zaken doet als een kredietinstelling. Haar bank- en verzekeringsproducten worden aangeboden via het netwerk van postkantoren.

Raamovereenkomst

Op 28 februari 1995 sloten De Post (nu bpost) en de Generale Bank (nu BNP Paribas Fortis) een raamovereenkomst af voor het opzetten van een partnerschap voor de distributie van bankproducten. De bepalingen van die raamovereenkomst werden meermaals opnieuw onderhandeld. bpost bank betaalt bpost een commissie die is vastgelegd volgens de marktvoorwaarden voor de distributie van bank- en verzekeringsproducten en de resultaten van bepaalde back-office activiteiten. De commissie bedroeg 107,5 miljoen EUR in 2012 (2011: 103,5 miljoen EUR).

Werkkapitaal

bpost bank heeft 9,0 miljoen EUR ter beschikking gesteld van bpost zonder enige garantie of intrestbetaling door bpost. Deze som zal tijdens de volledige duur van de raamovereenkomst voor bpost beschikbaar blijven. Ze is bedoeld om het werkkapitaal te vormen dat bpost in staat stelt om zaken te doen in naam van bpost bank.

Verzekeringscontract

Tussen bpost, bpost bank, AG Insurance (voorheen Fortis Insurance), Agallis en Fortis Bank werd een contract voor de distributie van verzekeringen afgesloten. Dat akkoord werd in 2010 geamendeerd met ingang van 1 januari 2010, waarbij het werd aangepast aan de bedrijfsreorganisatie van de groep Fortis (AG Insurance staat nu los van Fortis Bank), met een nieuw systeem voor commissies en een verlenging van de exclusiviteitsclausule.

De betrokken partijen kwamen overeen om verzekeringsproducten van AG Insurance aan te bieden via bpost bank door gebruik te maken van het distributienetwerk van bpost. Tot en met het boekjaar 2014 voorziet het contract in een toelatingsvergoeding, een commissie op alle door bpost verkochte verzekeringsproducten en bijkomende commissies als de vastgelegde verkoopcijfers worden behaald.

6.33 Overzicht van dochterondernemingen

Hieronder volgt een korte beschrijving van de zakelijke activiteiten van de voornaamste dochterbedrijven:

- Euro-Sprinters biedt 7 dagen op 7, de klok rond, flexibele distributieoplossingen en gerelateerde diensten voor goederen tot 24 ton.
- Deltamedia verdeelt kranten in België.
- eXbo biedt diensten aan klanten zoals document management en de digitalisatie van inkomende post. Speos Belgium biedt een "multi-channel" platform aan voor het uitbesteden van transactionele documenten, zoals facturen, bankuittreksels en loonstaten. Diensten zoals het opmaken van documenten, het afdrukken (zwart en wit of kleur), het onder omslag steken, het elektronische verzenden (email, zoomit, webdiensten) en het archiveren. Speos biedt eveneens oplossingen met betrekking tot backup en piekverwerking voor bedrijven met een eigen print shop. Daarnaast biedt Speos specifieke "end-to-end" oplossingen aan (bv. Europese nummerplaten,...).
- Tot eind 2012, bood Certipost oplossingen aan met betrekking tot het beheer van documentenstromen en digitale identiteiten. In 2013 gaan de oplossingen met betrekking tot het beheer van documentenstromen overgedragen worden aan Basware. Certipost zal zijn activiteiten met betrekking tot document beveiliging en digitale certificatie verder ontwikkelen. Certipost levert ook de digitale certificaten voor de Belgische elektronische identiteitskaart (eID).
- Mail Services Incorporated (MSI) is een in de Verenigde Staten gevestigd post- en pakkettendienstenbedrijf met 3 distributiecentra gesitueerd in Noord-Amerika. Een in Virginia dicht bij Washington DC, één in Chicago en één in Toronto (Canada). MSI's voornaamste klanten bestaan uit e-commerce bedrijven en bedrijven die pakketten, grote hoeveelheden post, postkaarten of publicaties naar particulieren versturen die buiten de Verenigde Staten wonen. MSI heeft eveneens een beperkte hoeveelheid nationale post (ie binnen de VS).
- Citipost Asia, nu omgedoopt tot bpost Asia, heeft zijn hoofdkantoor in Hong Kong en heeft een dochteronderneming in Singapore. Het bedrijf biedt een volledig gamma van logistieke oplossingen met betrekking tot post, express, vracht, warehousing, fulfillment, pick/pack, data management en project management. De huidige klanten zijn onder andere prominente namen uit de sector van bank en verzekeringen, vermogensbeheer, uitgeverijen en drukkerijen.
- Landmark Global Inc gevestigd in de Verenigde Staten en Landmark Trade Services Ltd gevestigd in Canada zijn bedrijven die met grensoverschrijdende transport en logistieke diensten Amerikaanse bedrijven in staat te stellen om hun producten internationaal te verzenden, voornamelijk naar Canada. De voornaamste verstrekte diensten zijn het van deur tot deur ophalen en afleveren van pakketten, pick en pack fulfillment, het afhandelen van douanerechten en heffingen en het transport over de weg. Landmark biedt eveneens oplossingen aan voor wat betreft post-en printdiensten, douane makelaardij en betaaloplossingen.
- bpost International (UK) Ltd. is een in Groot-Brittannië gevestigd post, pakket en transport bedrijf dewelke transport diensten aanbiedt aan de "postale groothandel" markt in het Verenigd Koninkrijk. De nabije ligging van de luchthaven van Heathrow, stelt bpost VK in staat diensten aan te bieden met betrekking tot de douaneafhandeling en x-ray security screening diensten. bpost International VK fungeert eveneens als een inkomend en een uitgaand tussenstation voor andere bpostentiteiten wereldwijd.
- bpost International Logistics is een bedrijf opgericht in Peking (China) in 2012. Het begon als een verkoopvertegenwoordigingskantoor van bpost. Het bedrijf biedt een volledig gamma van transport, distributie en logistieke diensten aan voor de Chinese e-tailers en tussenpersonen van het zakelijke klantensegment voor de export van hun pakketten en mail naar Europese en andere mondiale kopers.

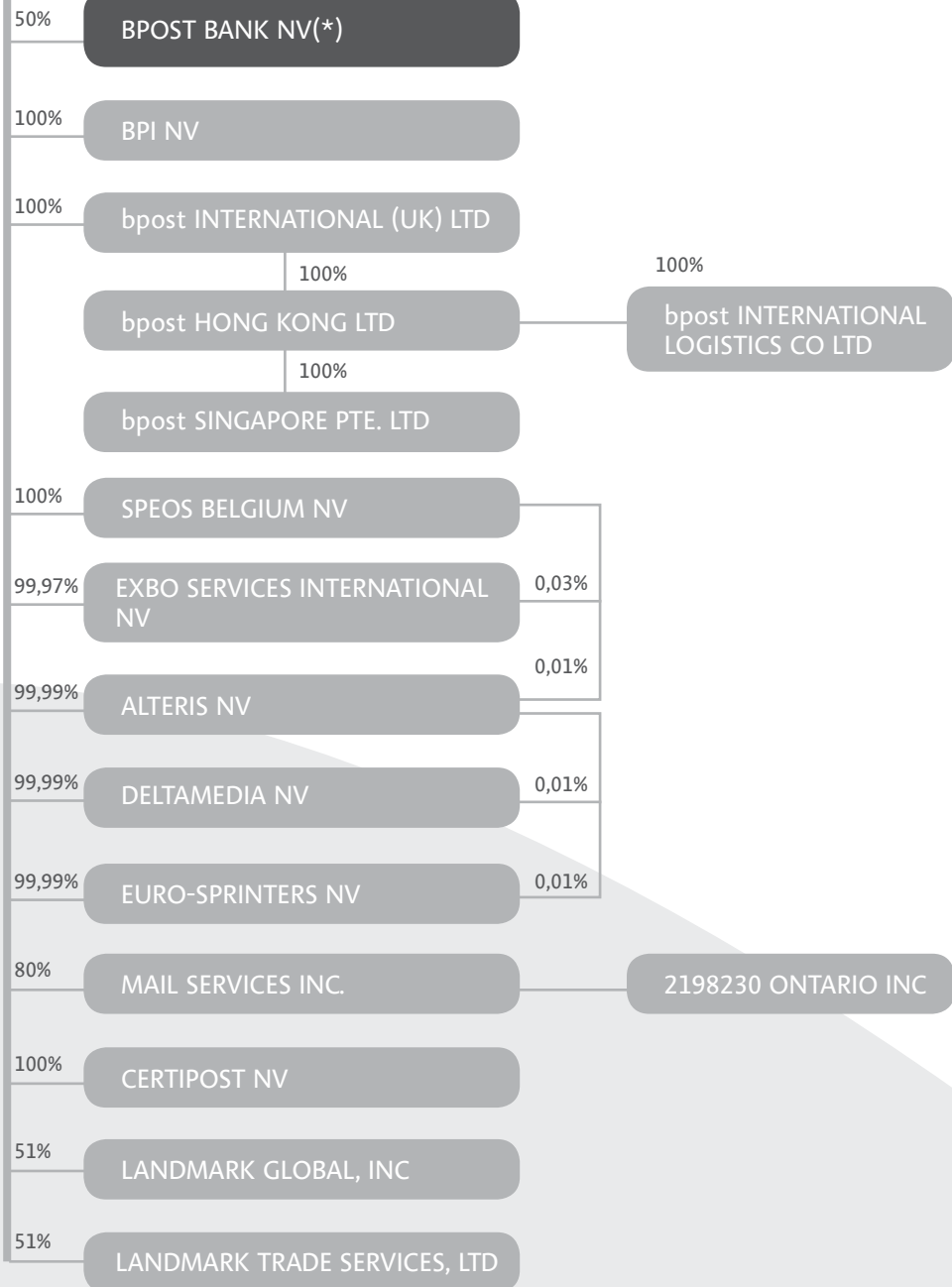
Naam	Aandeel van stemrechten in %		Land van oprichting	BTW nr.
	2012	2011		
bpost bank NV	50%	50%	België	BE456.038.471

Naam	Aandeel van stemrechten in %		Land van oprichting	BTW nr.
	2012	2011		
Alteris NV (voorheen Laterio NV)	100%	100%	België	BE474.218.449
BPI NV	100%	100%	België	BE889.142.877
Certipost NV	100%	100%	België	BE475.396.406
Deltamedia NV	100%	100%	België	BE424.368.565
Euro-Sprinters NV	100%	100%	België	BE447.703.597
eXbo Services International NV	100%	100%	België	BE472.598.153
Mail Services Inc.	80%	60%	VS	
2198230 Ontario INC	100%	100%	Canada	
Speos Belgium NV	100%	100%	België	BE427.627.864
Certipost BV (**)		100%	Nederland	N/A
Secumail NV (*)	100%	75%	België	BE462.012.780
bpost International (UK) LTD (voorheen bpost Asia (Holdings) LTD)	100%	100%	VK	
bpost Hong Kong LTD	100%	100%	Hong Kong	
bpost Singapore Pte. LTD	100%	100%	Singapore	
bpost International Logistics (Beijing) Co., LTD	100%		China	
Landmark Global, INC	51%		VS	
Landmark Trade Services, LTD	51%		Canada	

* In 2012 heeft Speos België NV de overblijvende aandelen van Secumail NV gekocht waarna Secumail NV gefusioneerd is in Speos België NV per 31 december 2012.

** Certipost BV is geliquideerd in maart 2012.

bpost NV



(*) Vermogensmutatiemethode

6.34 Belangrijke gebeurtenissen na balansdatum

Op 7 maart 2013 werd de Europese Commissie op de hoogte gebracht van het 5^{de} Beheerscontract tussen de Belgische Staat en de onderneming, dewelke goedgekeurd geweest is door de Europese Commissie op 2 mei 2013. Het 5^{de} Beheerscontract beschrijft de voorwaarden waaraan bpost moet voldoen bij het uitvoeren van bepaalde DAEB voor de periode tussen 1 januari 2013 en 31 december 2015. Het 5^{de} Beheerscontract voorziet ook in een aantal aanvullende bepalingen en voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de universele dienstverplichting door bpost. Het 5^{de} Beheerscontract zal naar verwachting bij Koninklijk Besluit worden goedgekeurd tijdens de eerste helft van 2013. Eenmaal goedgekeurd, wordt het van kracht vanaf 1 januari 2013 en vervangt deze het 4^{de} Beheerscontract van 2 december 2005.

Op 20 maart 2013 rondde bpost bank een kapitaalsverhoging af ten belope van 100 miljoen EUR.

Op 25 maart 2013 sloten de onderneming, de Belgische Staat, FPIM en Post Invest Europe sarl Addendum III van de Aandeelhoudersovereenkomst af. Krachtens Addendum III zijn de partijen onder meer overeengekomen: een aantal bepalingen met betrekking tot de governance van de onderneming, de uitstap van de aandeelhouders, alsook een kapitaalsvermindering en een overmachtsclausule ten voordele van de onderneming.

Op 25 maart 2013 ging een buitengewone aandeelhoudersvergadering van de onderneming akkoord met (i) de kapitaalsvermindering van 144,45 miljoen EUR via de terugbetaling van kapitaal aan de aandeelhouders van de onderneming vóór de afsluiting van het Aanbod en (ii) een vermindering van de wettelijke reserve met 21,3 miljoen EUR via de overdracht naar de beschikbare reserves, om de betaling van een uitzonderlijk dividend ten belope van 53,5 miljoen EUR - als gevolg van de goedkeuring door de Europese Commissie van het 5^{de} Beheerscontract - uit de beschikbare reserves en het overgedragen resultaat te vergemakkelijken. Het bedrag van de kapitaalsvermindering zal naar verwachting worden uitbetaald aan de aandeelhouders van de onderneming en een bijzondere aandeelhoudersvergadering van de onderneming zal op 10 juni 2013 het uitzonderlijke dividend van 53,5 miljoen EUR bekendmaken aan die aandeelhouders.

Krachtens Addendum III heeft bpost ook ingestemd met de intrekking van het beroep dat werd ingesteld op 17 september 2012 en dat betrekking had op de beslissing van de Europese Commissie van 25 januari 2012 waaruit bleek dat bpost onverenigbare staatssteun had ontvangen voor een bedrag van 416,5 miljoen EUR en de terugbetaling ervan vorderde.

De aandeelhoudersvergadering in mei 2013 zal een splitsing van de aandelen van 1/488 goedkeuren, wat zal resulteren in een aandeelkapitaal bestaande uit 200.000.944 aandelen. Het huidige aantal aandelen bedraagt 409.838 aandelen.

verslag van het College van Commissarissen – Bedrijfsrevisoren

aan de Algemene Vergadering der aandeelhouders van de vennootschap bpost van publiek recht over de geconsolideerde jaarrekening over het boekjaar afgesloten op 31 december 2012

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, brengen wij u verslag uit in het kader van ons mandaat van College van Commissarissen - Bedrijfsrevisoren. Dit verslag omvat ons oordeel over de geconsolideerde jaarrekening evenals de vereiste bijkomende vermeldingen en inlichtingen.

Verklaring zonder voorbehoud over de geconsolideerde jaarrekening

Wij hebben de controle uitgevoerd van de geconsolideerde jaarrekening van bpost NV van publiek recht en haar dochterondernemingen (samen «de Groep») over het boekjaar afgesloten op 31 december 2012, opgesteld in overeenstemming met de International Financial Reporting Standards (IFRS) zoals aanvaard binnen de Europese Unie, en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften. Deze geconsolideerde jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde balans afgesloten op 31 december 2012, de geconsolideerde resultatenrekening, het geconsolideerde kasstroomoverzicht en het geconsolideerde mutatieoverzicht van het eigen vermogen voor het boekjaar afgesloten op 31 december 2012, alsook het overzicht van de belangrijkste waarderingsregels en andere toelichtingen. Het geconsolideerde balanstotaal bedraagt € 2.228,1 miljoen en de geconsolideerde winst van het boekjaar, aandeel van de Groep, bedraagt € 173,3 miljoen.

Verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan voor het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening

Het opstellen van de geconsolideerde jaarrekening valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Deze verantwoordelijkheid omvat: het opzetten, implementeren en in stand houden van een interne controle met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening die geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of het maken van fouten bevat; het kiezen en toepassen van geschikte waarderingsregels, en het maken van boekhoudkundige schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van het College van Commissarissen - Bedrijfsrevisoren

Het is onze verantwoordelijkheid een oordeel over deze geconsolideerde jaarrekening tot uitdrukking te brengen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgevoerd overeenkomstig de wettelijke bepalingen en volgens de internationale auditstandaarden (ISA's). Deze controlenormen vereisen dat onze controle zo wordt georganiseerd en uitgevoerd dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de geconsolideerde jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Overeenkomstig deze controlenormen hebben wij controlewerkzaamheden uitgevoerd ter verkrijging van controle-informatie over de in de geconsolideerde jaarrekening opgenomen bedragen en toelichtingen. De keuze van deze controlewerkzaamheden hangt af van onze beoordeling alsook van onze inschatting van het risico dat de

geconsolideerde jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fraude of het maken van fouten. Bij het maken van onze risico-inschatting houden wij rekening met de bestaande interne controle van de Groep met betrekking tot het opstellen en de getrouwe weergave van de geconsolideerde jaarrekening ten einde in de gegeven omstandigheden de gepaste werkzaamheden te bepalen, maar niet om een oordeel te geven over de effectiviteit van de interne controle van de Groep. Wij hebben tevens de gegrondheid van de waarderingsregels en van de consolidatiegrondslagen, de redelijkheid van de betekenisvolle boekhoudkundige schattingen gemaakt door de Groep, alsook de voorstelling van de geconsolideerde jaarrekening als geheel, beoordeeld. Ten slotte hebben wij van het bestuursorgaan en van de verantwoordelijken van de Groep de voor onze controlewerkzaamheden vereiste ophelderingen en inlichtingen verkregen. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie een redelijke basis vormt voor het uitbrengen van ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de geconsolideerde jaarrekening een getrouw beeld van het vermogen en de financiële toestand van de Groep per 31 december 2012, en van zijn resultaat en kasstromen voor het boekjaar afgesloten op die datum, in overeenstemming met IFRS zoals goedgekeurd voor toepassing in de Europese Unie, en met de in België van toepassing zijnde wettelijke en bestuursrechtelijke voorschriften.

Bijkomende vermeldingen

Het opstellen en de inhoud van het geconsolideerd jaarverslag vallen onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

In het kader van ons mandaat, is het onze verantwoordelijkheid om, in alle van materieel belang zijnde opzichten, de naleving van bepaalde wettelijke en reglementaire verplichtingen na te gaan. Op grond hiervan doen wij de volgende bijkomende vermelding die niet van aard is om de draagwijdte van ons oordeel over de geconsolideerde jaarrekening te wijzigen:

- Het geconsolideerd jaarverslag behandelt de door de wet vereiste inlichtingen en stemt overeen met de geconsolideerde jaarrekening. Wij kunnen ons echter niet uitspreken over de beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee de gezamenlijke in de consolidatie opgenomen ondernemingen worden geconfronteerd, alsook van hun positie, hun voorzienbare evolutie of de aanmerkelijke invloed van bepaalde feiten op hun toekomstige ontwikkeling. Wij kunnen evenwel bevestigen dat de verstrekte gegevens geen onmiskenbare inconsistenties vertonen met de informatie waarover wij beschikken in het kader van ons mandaat.

Brussel, 27 mei 2013

Het College van Commissarissen - Bedrijfsrevisoren

Ernst & Young Bedrijfsrevisoren BCVBA
vertegenwoordigd door

PVMD Bedrijfsrevisoren BCVBA
vertegenwoordigd door



Eric Golenvaux
Vennoot



Lieven Delva
Vennoot

GRI-tabel - identificatie van de gerapporteerde parameters

Rapporte-
ringsstatus

Bladzijden/Toelichting

1. Strategie en Analyse

1.1	Verklaring van de CEO	Volledig	Boodschap aan onze stakeholders – p.2
1.2	Belangrijkste impact, risico's en opportuniteiten	Volledig	Financieel verslag – p.73 De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – p.46

2. Profiel van de organisatie

2.1	Naam van de organisatie	Volledig	Financieel verslag – p.73
2.2	Voornaamste producten en/of diensten	Volledig	Financieel verslag – p.73 Mail & Retail Solutions – p.28 Parcels & International – p.36
2.3	Operationele structuur van de organisatie	Volledig	Financieel verslag – p.73 bpost in één oogopslag – p.11
2.4	Maatschappelijke zetel	Volledig	Financieel verslag – p.73
2.5	Land waar de organisatie is gevestigd	Volledig	Financieel verslag – p.73
2.6	Eigendomsstructuur en rechtsvorm	Volledig	Financieel verslag – p.73
2.7	Markten	Volledig	Financieel verslag – p.73 Mail & Retail Solutions – p.28 Parcels & International – p.36
2.8	Bedrijfsomvang	Volledig	Financieel verslag – pp.98, 133-135
2.9	Significante wijzigingen van de omvang, de structuur van de eigendom tijdens de rapporteringsperiode	Volledig	Financieel verslag – pp.98, 133-135
2.10	Onderscheidingen	Volledig	Geen belangrijke onderscheidingen in 2012

3. Verslagsparameters

3.1	Verslagperiode	Volledig	1/1/2012 tot 31/12/2012
3.2	Datum van het meest recente verslag	Volledig	20 april 2011 (jaarverslag 2010)
3.3	Verslaggevingcyclus	Volledig	Jaarlijks
3.4	Contactpersoon	Volledig	Contacten – p.144
3.5	Proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag	Gedeeltelijk	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – De betrekkingen met onze stakeholders – p. Vandaag identificeert bpost de materialiteit op basis van de impact van zijn activiteiten op het milieu, zijn medewerkers en de maatschappij. De materialiteit wordt gevalideerd door het MVO Coördinatiecomité.
3.6	Afbakening van het verslag	Volledig	De toepassingsgebied van het verslag volgt de financiële consolidatie. Uitzonderingen op deze regel worden vermeld op indicator niveau.
3.7	Beperkingen van het toepassingsgebied of de afbakening van het verslag	Volledig	De toepassingsgebied van de milieugegevens is beperkt tot dochterondernemingen onder operationele controle van
3.8	Principes voor de communicatie van de gegevens rond de samenwerkingsverbanden en de dochterbedrijven	Volledig	Financieel verslag – pp.98, 133-135
3.9	Technieken en berekeningsgrondslagen voor gegevensmetingen	Volledig	zie kwantitatieve GRI indicatoren aangeschreven in de tekst

3.10	Uitleg van elke herformulering van informatie	Volledig	Geen belangrijke wijzigingen tijdens de rapporteringsperiode
3.11	Significante wijzigingen aan het toepassingsgebied, de perimeter of de meetmethodes die in het verslag worden gebruikt	Volledig	Geen belangrijke wijzigingen tijdens de rapporteringsperiode
3.12	GRI-tabel	Volledig	GRI-tabel – p.139
3.13	Validatie van het verslag door externe personen	Volledig	Corporate governance – p.63

4. Bestuur, verplichtingen en betrokkenheid

4.1	Bestuurstructuur	Volledig	Corporate governance – p.63
4.2	Aanduiden of de voorzitter van de Raad van Bestuur ook een uitvoerend bestuurder is	Volledig	Corporate governance – p.63
4.3	Onafhankelijk en/of niet-uitvoerende bestuurders	Volledig	Corporate governance – p.63 Statuten – www.bpost.be
4.4	Mechanismen die de aandeelhouders en de medewerkers de gelegenheid geven om aanbevelingen te doen aan de Raad van Bestuur	Volledig	Corporate governance – p.63 Onze medewerkers – p.52 De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – De betrekkingen met onze stakeholders – p.49
4.5	Link tussen de vergoedingen van de leden van de Raad van Bestuur, de hogere kaderleden en de leidinggevende kaderleden en de performantie van de organisatie	Volledig	Corporate governance – p.63
4.6	Proces ingevoerd om belangenconflicten te vermijden	Volledig	Corporate governance – p.63
4.7	Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van de Raad van Bestuur	Volledig	Corporate governance – p.63
4.8	Missies of waarden, gedragscodes	Volledig	bpost in een oogopslag – p.1 Onze medewerkers – p.54
4.9	Procedures om toezicht te houden op de manier waarop de organisatie haar prestaties identificeert en beheert	Volledig	Corporate governance – p.63
4.10	Proces voor de evaluatie van de prestaties van de Raad van Bestuur	Volledig	Corporate governance – p.63
4.11	Toelichting over de toepassing van het voorzorgsprincipe	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – p.48
4.12	Extern ontwikkelde economische, milieugerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – p.48 Leefmilieu – p.57 Mail & Retail Solutions (Charter voor Klantvriendelijkheid) – p.32
4.13	Lidmaatschap van verenigingen of van belangenorganisaties	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – p.48 De maatschappij – p.50
4.14	Lijst van de stakeholders	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – De betrekkingen met onze stakeholders – p.49
4.15	Basis voor identificatie en selectie van de stakeholders	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – De betrekkingen met onze stakeholders – p.49
4.16	Hoe de dialoog met de stakeholders aanpakken	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – De betrekkingen met onze stakeholders – p.49
4.17	Voornaamste onderwerpen en vraagstukken die naar voren zijn gekomen in dialoog met de stakeholders	Volledig	De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – De betrekkingen met onze stakeholders – p.49

Prestatie-indicatoren

Economische prestatie-indicatoren

EC	Informatie over management aanpak		Financieel verslag – p.73
EC1	Directe economische waarde	Volledig	Financieel verslag – p.73 Financiële analyse – p.8 De maatschappij – p.50 Nota : bpost heeft geen wettelijke verplichting om de norm IAS 14 te voldoen
EC2	Financiële implicaties en andere risico's en mogelijkheden voor de activiteiten van de organisatie als gevolg van klimaatverandering	Volledig	Carbon Disclosure Project – verslag 2012
EC4	Subsidies en financiële steun van de overheid	Volledig	De maatschappij – Opdrachten van openbare dienst uitvoeren – p.18 De postale context – p.50 4 ^{de} Beheerscontract – www.bpost.be

Milieuprestatie-indicatoren

EN	Informatie over management aanpak		Leefmilieu – p.57
EN1	Verbruikte materialen naar gewicht of volume	Gedeeltelijk	Leefmilieu – p.62 Monitoring in de ISO 14001 gecertificeerde sites, met uitzondering bpost International en Filatelie

EN3	Direct energieverbruik	Volledig	Leefmilieu – p.59, 60
EN4	Indirect energieverbruik	Volledig	Leefmilieu – p.60
EN5	Energie die bespaard wordt door energie-efficiëntie	Volledig	Leefmilieu – p.57
EN7	Initiatieven om het indirecte energieverbruik te verlagen	Volledig	Leefmilieu – p.57
EN16	Totale uitstoot van broeikasgassen	Volledig	Leefmilieu – p.60
EN18	Initiatieven om CO ₂ -uitstoot te verlagen	Volledig	Leefmilieu – p.57
EN22	Totaalgewicht afval naar type en verwerkingsmethode	Volledig	Leefmilieu – p.58
EN26	Initiatieven om de milieu-impact van de producten en diensten te verlagen	Volledig	Leefmilieu – p.57
Sociale prestatie-indicatoren			
LA	Informatie over management aanpak		Onze medewerkers – p.52
LA1	Totaal personeelsbestand per type werk, arbeidsovereenkomst en regio	Volledig	Onze medewerkers – p.56
LA2	Personeelsverloop	Volledig	Onze medewerkers – p.56
LA4	Percentage medewerkers dat onder een cao valt	Volledig	Onze medewerkers – p.55
LA5	Minimale opzeggingstermijn in verband met een wijziging van de organisatie	Volledig	Onze medewerkers – p.54 Het syndicaal statuut bepaalt de onderhandelings- en overlegprincipes. Reorganisatiedossiers moeten binnen de 10 werkdagen voor het overleg naar vakbonden doorgestuurd worden
LA10	Aantal uren opleiding per jaar, per medewerker en per beroepscategorie	Gedeeltelijk	Onze medewerkers – p.53
LA11	Programma's voor het ontwikkelen van competenties en voor levenslang leren	Volledig	Onze medewerkers – p.52
LA13	Samenstelling van de bestuursorganen en onderverdeling van de medewerkers naar geslacht, leeftijdscategorie, het behoren tot een minderheid en andere diversiteitsindicatoren	Volledig	Corporate governance – p.63 Onze medewerkers – p.54
Prestatie-indicatoren met betrekking tot mensenrechten			
HR	Informatie over management aanpak		De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – p.48
HR6	Kinderarbeid	Volledig	Leefmilieu – Optreden aan de bron, bij de leveranciers – p.57
HR7	Gedwongen of verplichte arbeid	Volledig	Leefmilieu – Optreden aan de bron, bij de leveranciers – p.57
Maatschappelijke prestatie-indicatoren			
SO	Disclosure on management approach		De maatschappelijke verantwoordelijkheid bij bpost – p.48, 50
SO1	Local community engagement, impact assessments, and development programs	Volledig	De maatschappij – p.50 Nota : bpost heeft geen evaluatieproces ontwikkeld
Prestatie-indicatoren met betrekking tot productverantwoordelijkheid			
PR	Informatie over management aanpak		Objectieven – + loyaliteit – p.25
PR5	Beleid ten aanzien van klantentevredenheid	Volledig	Mail & Retail Solutions (Charter voor Klantvriendelijkheid) – p.32 Mail Service Operations (Ervoor zorgen dat onze klanten ons trouw blijven) – p.43
Indicatoren voor de sector Logistiek en Transport			
LT2	Samenstelling van het voertuigenpark	Volledig	Leefmilieu – p.60
LT8	Milieu-impact van de gebouwen	Volledig	Leefmilieu – p.57



Verklaring GRI toepassingsniveau check

GRI verklaart hierbij dat het "Jaarverslag 2012" van **bpost** aan GRI's Report Services is gepresenteerd, en dat er geconcludeerd is dat het rapport aan de eisen van toepassingsniveau B voldoet.

De GRI toepassingsniveaus communiceren in welke mate de inhoud van de G3.1 richtlijnen gebruikt zijn in de ingediende duurzaamheidsverslaglegging. De Check bevestigt dat de vereiste combinatie en aantal rapportageonderdelen voor het specifieke toepassingsniveau worden behandeld in de verslaglegging en dat de GRI inhoudsopgave een juiste weergave is van deze vereiste rapportageonderdelen, zoals deze gedefinieerd zijn in de GRI G3.1 richtlijnen. Voor methodologie, zie www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

De toepassingsniveaus geven geen mening over de duurzaamheidsprestaties van de desbetreffende organisatie en geven geen mening over de kwaliteit van de verslaglegging.

Amsterdam, 23 april 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint, large watermark of the GRI globe logo in the background.

Nelmara Arbex
Adjunct President-Directeur
Global Reporting Initiative



Het Global Reporting Initiative (GRI) is een netwerkorganisatie die het voortouw heeft genomen in de ontwikkeling van 's wereld's meest gebruikte raamwerk voor duurzaamheidsverslaglegging en is voortdurend toegewijd aan verbetering en toepassing van dit raamwerk op wereldwijde schaal. De GRI richtlijnen beschrijven principes en indicatoren die organisaties kunnen gebruiken om hun prestaties op het gebied van economie, milieu en maatschappij te meten en te rapporteren.
www.globalreporting.org

Disclaimer: in het geval dat de betreffende verslaglegging externe links geeft, zoals naar audiovisueel materiaal, is het van belang te begrijpen dat dit Statement alleen van toepassing is op het ingediende materiaal aan GRI ten tijde van de Check op 8 april 2013. GRI geeft expliciet te kennen dat dit Statement niet kan worden gebruikt als er op een later tijdstip veranderingen zijn doorgevoerd aan.

woordenlijst bpost

Administrative mail:

brievenpost die in grote hoeveelheden, industrieel verwerkt en geconditioneerd wordt volgens de bpost operationele vereisten (o.a. facturen, bankafschriften, algemene communicatie zonder commercieel doeleinde)

Beheerscontract: een overeenkomst tussen de Staat en het overheidbedrijf waarin de taken van openbare dienst zijn opgenomen en afspraken over de uitvoering ervan.

Daily mail: brievenpost, meestal individueel of in kleine hoeveelheden verstuurd en gefrankeerd met postzegels, frankeremachines of labels, en door middel van post-betaalmethoden (PP, UV, ...)

Direct Mail: geadresseerde niet-bindende communicatie naar een groot aantal klanten of potentiële klanten met het doel hen te overtuigen om een bepaald product of dienst te kopen

Document management: oplossingen in de vorm van traditionele papieren zendingen, pakjes en / of elektronische zendingen, zoals documenten scannen en drukken (facturen, bankuittreksels, loonfiches)

eShop: onlinewinkel van bpost die alle dagen de klok rond toegankelijk is en waar meer dan 200 postproducten te koop worden aangeboden

Hulppostman: nieuwe functie binnen het organisatie-model van het Mail-netwerk

Mail and Retail Solutions

(MRS): Commerciële entiteit die instaat voor de levering van diensten in België aan residentiële en zakelijke klanten, met inbegrip van transactional mail, advertising mail, press, value-added services en financiële producten, en die ook instaat voor het verkooppuntennetwerk en de producten die er verkocht worden.

Mail Service Operations

(MSO): Operationele entiteit die instaat voor de ophaling, sortering, transport en uitreiking van brieven, kranten

en tijdschriften, huis-aan-huiszendingen en pakketten.

Opdrachten van openbare dienstverlening: opdrachten van openbare dienst die door de wetgever via een overeenkomst opgedragen worden aan een onderneming. Deze opdrachten zijn diensten van algemeen economisch belang en omvatten diensten voor de burger, de gemeenschap en de Overheid

Parcels and International

(P&I): Commerciële entiteit die zorgt voor de verkoop en marketing van de pakketten op de Belgische markt en voor de internationale activiteiten.

Postkantoor: verkooppunt dat het volledige gamma van post-, bank- en verzekeringsproducten en diensten van bpost aanbiedt

PostPunt: verkooppunt via een samenwerking met private of publieke partners

(Derde) postrichtlijn: Richtlijn 2008/6 van het Europees Parlement en de Europese Raad die aangenomen werd op 20 februari 2008 en die het kader vastlegt voor de volledige vrijmaking van de postmarkt voor de concurrentie op het hele Europese grondgebied

Sorteercentrum: industriële site waar de postzendingen machinaal worden gesorteerd. bpost beschikt over 5 sorteercentra: Charleroi X, Antwerpen X, Gent X, Brussel X, Luik X

Universele dienst: afhaling en bezorging aan huis van brieven en pakketten, 5 dagen per week, over het hele Belgische grondgebied, volgens een gecontroleerde kwaliteit en prijs zoals gedefinieerd in de wet van 21/03/1991. bpost is aangeduid als verstrekker van de universele dienst tot 31 december 2018

Zegelwinkels: winkels (boekhandels, supermarkten, tankstations enz.) waar gewone zegels verkocht worden

Zendingen zonder adres: zendingen waarop geen adres staat en die "huis aan huis" worden bezorgd

financiële woordenlijst

Aandeel in het resultaat van geassocieerde deelnemingen: dat gedeelte van het resultaat van de geassocieerde deelnemingen toe te wijzen aan bpost. Een geassocieerde deelneming is een entiteit waarin bpost invloed van betekenis heeft, maar dewelke geen dochteronderneming of een joint venture is.

B/S: Balans

Bedrijfskosten: Bestaat uit materiaalkosten, diensten en diverse goederen, personeelskosten, overige bedrijfskosten, afschrijvingen en waardeverminderingen. Bedrijfskosten omvatten niet de belastingen en de financiële kosten.

Bedrijfsopbrengsten: de som van de omzet en de overige bedrijfsopbrengsten. De overige bedrijfsopbrengsten zijn de inkomsten met betrekking tot de verkoop van activa, schadevergoedingen van verzekeringen, ontvangen subsidies, ...

Bedrijfsresultaat (EBIT): resultaat van de bedrijfsopbrengsten min de bedrijfskosten (Earnings Before Interests and Taxes, Resultaat voor interesten en belastingen)

Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen (EBITDA): Bedrijfsresultaat, zonder rekening te houden met de afschrijvingen en waardeverminderingen (Earnings Before Interests, Taxes, Depreciation and Amortization)

Capex: totaal van de investeringen in vaste activa

Dividend per aandeel: totaal uitgekeerd dividend over het jaar (inclusief interim dividenden maar exclusief uitzonderlijke dividenden) gedeeld door het aantal gewone uitstaande aandelen.

EBIT marge: rentabiliteitsindicator die gelijk is aan het bedrijfsresultaat (EBIT) gedeeld door de bedrijfsopbrengsten.

Eigen Vermogen: som van Kapitaal, Reserves, Overgedragen Resultaat en Minderheidsbelangen

Genormaliseerd Bedrijfsresultaat / Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen / Nettoresultaat: Bedrijfsresultaat (EBIT) / Bedrijfsresultaat voor afschrijvingen (EBITDA) / Nettoresultaat (EAT) // zonder rekening te houden met het effect van éénmalige elementen.

Kasstroomoverzicht: overzicht van alle inkomsten (kasontvangsten) en uitgaven (kasuitgaven) van een onderneming, in plaats van de opbrengsten en de kosten van een gegeven periode.

Minderheidsbelangen: het eigen vermogen van een filiaal dat niet, rechtstreeks of onrechtstreeks, kan toegewezen worden

Nettoresultaat van de periode (EAT, Earnings after taxes): Resultaat na belastingen van de periode

Omzet: totaal van de verkopen van de onderneming, rekening houdend met de toegekende kortingen

Operationele vrije kasstroom (FCF): kasstroom uit bedrijfsactiviteiten min de kasstroom nodig voor de investeringsactiviteiten

Totaal van de gerealiseerde en niet gerealiseerde resultaten: de verandering van het eigen vermogen gedurende een bepaalde periode als het resultaat van transacties en overige gebeurtenissen, andere dan transacties met de eigenaars in hun hoedanigheid van eigenaar. Dit bevat alle elementen van de "Winst- en Verliesrekening" en van de "niet-gerealiseerde resultaten" van de periode.

VTE (FTE; Full Time Equivalent): Voltijdse equivalenten, omrekening van voltijdse en deeltijdse medewerkers op een voltijdse basis

Winst- en Verliesrekening: de som van alle kosten en opbrengsten van de periode, ook wel resultatenrekening genoemd.

contacten

bpost

Muntcentrum
1000 BRUSSEL
www.bpost.be

Directie:

tel +32 2 276 22 10

Persrelaties:

tel +32 2 276 21 84
press.relations@bpost.be

Public Affairs :

tel +32 2 276 29 41
public.affairs@bpost.be

HR-Contact Center :

tel 0800 222 47
hrcc@bpost.be

bpost

BP 5000
1000 BRUSSEL

Klantendienst

tel +32 22 012345
klantendienst@bpost.be



Verantwoordelijke uitgever : Piet Van Speybroeck - Muntcentrum - 1000 Brussel

Concept, inhoud en coördinatie : Piet Van Speybroeck en Eric Halloy

Design en productie : www.comfi.be

Druk : Dereume Printing

Fotografie : bpost, B. Babette, gettyimages





www.bpost.be