

ARGENTA CONSTRUIT SON AVENIR EN PRIVILÉGIANT SES CLIENTS

Le comité de direction du groupe de bancassurance Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA a présenté aujourd'hui ses résultats annuels.

En 2017, Argenta a consolidé les fondamentaux pour encore mieux servir ses clients, notamment sur le plan numérique. Malgré la faiblesse des taux d'intérêt ainsi que la hausse de ses coûts et de ses investissements, Argenta choisit de ne pas répercuter ces charges sur ses clients afin de renforcer ses perspectives de croissance à long terme.

Résultats financiers

Le groupe de bancassurance Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA a enregistré en 2017, malgré des taux d'intérêt très bas, un résultat satisfaisant de 193 millions d'euros au niveau du groupe, en raison en partie des excellentes performances de l'assureur.

De son côté, Argenta Banque d'Épargne SA a vu sa marge d'intérêts reculer sous l'effet de la faiblesse persistante des taux. La forte croissance des produits à commission, tels que les fonds d'investissement, a permis de compenser partiellement cette baisse des revenus nets d'intérêts. Par ailleurs, les coûts liés aux investissements dans les plateformes informatiques et à la numérisation ont progressé tandis que les taxes bancaires ont également augmenté.

Le bénéfice net d'Argenta Banque d'Épargne s'est élevé à 139 millions d'euros. Les ratios de liquidité et de capital du pôle bancaire restent excellents et parmi les plus solides en Europe.

Argenta Assurances a enregistré un résultat net de 72,6 millions d'euros. Ce très bon résultat s'explique par une évolution favorable de la sinistralité, une hausse de la production en branche 23 et la fusion de la filiale néerlandaise Argenta-Life Nederland. Sans le résultat de la fusion, le résultat net s'élève encore à 58,5 millions d'euros.

Marc Lauwers, CEO: « La confiance des clients en Argenta reste forte. Les avoirs récoltés ont continué à progresser en raison de la forte croissance des produits d'investissement. La production des crédits logement a diminué en Belgique ce qui s'explique par la chute des refinancements mais le portefeuille de ces crédits a progressé davantage que le marché. Et cela malgré la forte concurrence sur le marché des crédits hypothécaires et la politique d'acceptation stricte que nous appliquons pour garder un portefeuille de prêts de haute qualité. Nous avons procédé à d'importants investissements dans nos plateformes informatiques afin de proposer des services toujours plus numérisés. Le lancement de la nouvelle App et ses actualisations périodiques en sont l'illustration.

Geert Ameloot, CFO: « Comme prévu, la faiblesse persistante des taux d'intérêt se traduit clairement dans les chiffres de 2017. Le résultat net de la banque (139 millions d'euros) s'explique à la fois par la baisse des résultats nets d'intérêts et la hausse des coûts. Ces éléments ont cependant été compensés partiellement par une progression des revenus des produits à commission et un recul des provisions sur crédits. Les ratios CET1 et de liquidité élevés confirment notre excellente position sur le plan de la solvabilité et de la liquidité.

Résultats satisfaisants

- Bénéfice net en IFRS: 193 millions d'euros
- Rendement sur fonds propres: 7,4 %

Revenus stables

- Revenus nets d'intérêts: 575 millions d'euros
- Produits hors revenus d'intérêts: 63 millions d'euros
- Encaissement de primes de la compagnie d'assurance: 774 millions d'euros

Une entreprise performante

- Cost-income ratio: 58 %, hors taxe bancaire de 46 %

Impôts et taxe bancaire

- Taux d'imposition réel: 28 %, y compris la taxe bancaire de 56 %

Confiance des clients en Belgique et aux Pays-Bas

- Au total, 1,72 million de clients (+ 21.000)
- Belgique: 1,41 million de clients (+ 19.000)
- Pays-Bas: 311.000 clients (+ 2.000)

Croissance régulière

- Avoirs des clients sous gestion: 44,1 milliards d'euros (+ 1,6 milliard par rapport à 2016)

Habiter sainement en Belgique et aux Pays-Bas

- Crédits logement aux ménages en 2017: 4,1 milliards d'euros dont 0,2 milliard de refinancement de crédits logement existants chez Argenta Belgique
- Crédits logement en portefeuille: 27,8 milliards d'euros

Bancassureur sûr

- Ratio Common equity tier 1: 25,2 % (méthode du compromis danoise, phased-in, IRB)
- Ratio Solvency II pour l'assureur: 275 %
- Ratio Liquidity coverage: 162 %

Croissance de l'emploi

2.535 collaborateurs employés aux sièges à Anvers, à Luxembourg et à Breda et dans les 481 agences indépendantes.

Développer la stratégie 2020 d'Argenta

Argenta veut se profiler comme une organisation orientée client performante, proposant une offre de produits adaptée aux ménages et aux particuliers, mettant l'accent davantage sur les revenus de commissions; une organisation où les agences exercent, plus encore qu'aujourd'hui, un rôle de conseiller, avec l'aide du siège et des services numériques. Les agences, le siège et les canaux numériques agissent de concert pour offrir le meilleur service possible au client.

Développer un avenir numérique avec le concours des agences

Dans le cadre de la numérisation de ses services et de sa stratégie « mobile first », Argenta veut faire de l'app Argenta Banque un accès convivial à tous ses services bancaires et d'assurances afin de mieux servir encore ses clients. La refonte complète de l'app en octobre en est une première étape importante. Argenta a choisi un look moderne dynamique, agrémenté d'un écran d'enregistrement animé par des images vidéo, ainsi qu'un style conversationnel tout au long de l'app.

Pour Argenta, le réseau d'agences reste d'une importance cruciale, malgré la vague de numérisation, pour donner des conseils personnalisés aux clients. Argenta investit des moyens considérables dans la proximité, l'ancrage local et le contact humain.

Avec le programme « Excellence à l'agence », les agences appréhendent mieux leur propre fonctionnement et les opportunités commerciales. Les formations techniques axées sur les produits et commerciales préparent encore mieux les agents et les collaborateurs à offrir un service sur mesure aux clients. Chaque mois, une trentaine d'agences s'inscrivent dans ce trajet.

À la fin de 2017, le réseau d'agences belge comptait 481 points de vente, soit une légère baisse par rapport à 2016 en raison de l'intégration de quelques petites agences dans de plus grandes. Argenta s'attend à une évolution analogue dans les prochaines années.

Développer une nouvelle plateforme informatique

En 2017 a été conçue une nouvelle plateforme informatique performante qui sera lancée au printemps 2018. Elle servira à développer de nouveaux services informatiques.

Ce projet, mené sur une période de 3 ans, mobilise quelque 300 collaborateurs, dont 150 s'y investissent en permanence. Au total, 45.000 hommes/jours ont été budgétés en vue de remplacer une plateforme sur laquelle 600 services différents fonctionnent. Le budget pour ce projet s'est élevé à 45 millions d'euros sur plusieurs années. Le projet entrera en phase de production à Pâques (2018).

Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique présentant de surcroît un potentiel de croissance important. L'an dernier, les succursales d'Argenta aux Pays-Bas ont

connu également des changements importants sur le plan de l'informatique, des processus et de la gestion opérationnelle en vue de continuer à jouer un rôle significatif sur le marché néerlandais.

Développer une évolution saine pour les collaborateurs d'Argenta

Le programme « Croissance saine » a été conçu pour aider Argenta à atteindre les objectifs fixés par sa stratégie 2020. Ce programme consiste à investir dans le développement durable de quatre compétences de base: **orientation client, orientation résultat, collaboration et développement**. À travers ces compétences, Argenta donne un contenu et une direction à ses méthodes de travail au quotidien.

En 2017, Argenta a franchi de nouvelles étapes importantes dans la réalisation de son programme Croissance saine. Les initiatives suivantes en sont l'illustration:

- Argenta a élaboré une traduction contemporaine des principes du « nouveau travail ». La flexibilité, un environnement de travail permettant d'interagir les uns avec les autres mais aussi de se concentrer, l'attention particulière accordée à la collaboration efficace, à la performance et au bien-être sont à la base du nouveau concept.
- Argenta entend appliquer la flexibilité qui caractérise l'aménagement des nouveaux postes de travail à l'organisation du télétravail. À la fin de 2017, une CCT a été conclue en ce sens avec les partenaires sociaux: le télétravail sera introduit par phases dans quasi tous les départements.
- En 2017, la nouvelle politique salariale a été appliquée à l'ensemble des collaborateurs: elle comprend une structure de fonctions actualisée, une structure de salaires propre à l'entreprise, une procédure systématique pour l'octroi d'augmentations salariales (en fonction des prestations), et un plan cafétéria.
- Pour aider les collaborateurs à améliorer leurs performances dans le sens souhaité, Argenta a mis en place un cycle de feed-back et d'appréciation à l'échelle de toute l'entreprise.
- Argenta Pays-Bas a mis en place une « High Performance Organisation » afin que les collaborateurs puissent s'investir davantage dans leurs points forts et exercer toujours plus de responsabilités. Ce concept favorise la progression et le développement ainsi que l'esprit d'entreprise. Ses effets sont clairement visibles au sein de l'organisation. Ils s'expriment également dans l'enquête de satisfaction menée auprès des collaborateurs. En 2017, les résultats se sont améliorés considérablement sur tous les plans.

Développer encore les crédits pour les ménages et les particuliers.

Argenta réinvestit 77 % des avoirs collectés auprès des particuliers et des ménages via les comptes à vue, l'épargne classique, l'épargne pension et les contrats d'assurances sous la forme de crédits logement aux particuliers et aux ménages.

Comme la demande en crédits hypothécaires a dépassé en 2017 la croissance des avoirs collectés, en raison notamment du succès des fonds d'investissement, Argenta a lancé en octobre Green Apple 2017-I-NHG. Cette émission d'euro-obligations, à hauteur de 1,2 milliard

d'euros, ayant pour sous-jacent un portefeuille de crédits logement néerlandais, a été placée avec succès auprès d'autres banques, assureurs, fonds d'investissement, etc.

Argenta peut ainsi continuer à garantir l'octroi de crédits à ses clients.

Développer une organisation orientée client performante

Pour Argenta, la satisfaction des clients est primordiale. Chaque décision est évaluée à l'aune de l'intérêt des clients, des particuliers et des ménages, et des valeurs fondamentales que sont « la proximité, l'esprit d'entreprise, le pragmatisme et la simplicité ». Une formule qui fait ses preuves depuis plus de 60 ans.

Elle s'exprime aussi dans l'offre de produits:

- En 2017, Argenta a mis l'accent principalement sur l'amélioration de l'expérience du client en simplifiant et en numérisant son offre de produits, mais aussi sur l'extension de son offre de prêts à tempérament.
- Argenta confirme ainsi son choix de proposer une offre de bancassurance intégrée. Les clients préfèrent en effet clairement une solution complète pour leurs besoins financiers, ce qui comprend bien évidemment des assurances vie et dommages.
- Argenta s'en tient à sa politique consistant à proposer des produits à des prix corrects et une offre gratuite de services bancaires de base: la banque par Internet et mobile, les services de paiement (comptes à vue, comptes d'épargne, carte de banque et carte de crédit standard) et la garde des titres sont et restent gratuits.
- En pratiquant la gratuité des services bancaires de base, Argenta se prive de 26,6 millions d'euros de bénéfice (calculé selon les tarifs de la grande banque la moins chère).

Les clients semblent l'apprécier au vu des résultats enregistrés année après année à la fois du Net Promotor Score (NPS) et de l'enquête de satisfaction.

- La mesure du NPS se fonde sur la question suivante qui est posée aux clients Argenta: recommanderiez-vous Argenta à vos amis, à votre famille ou à vos collègues? En Belgique, le score d'Argenta culmine à pas moins de + 41, une cote très élevée dans le secteur bancaire belge. Aux Pays-Bas également, notre score est très favorable: + 17.
- S'agissant de la satisfaction des clients, Argenta affiche aux Pays-Bas une cote de 8,3/10 et en Belgique de 8,7/10.

Ces cotes encouragent Argenta à placer la barre toujours plus haut et à encore mieux servir les clients, à travers les agences, les canaux numériques et le siège.

Développer une organisation sûre

L'Autorité bancaire européenne (ABE) a analysé les bilans de 132 banques européennes d'importance systémique. Argenta en sort banque de détail la plus fortement capitalisée en Belgique. Avec un ratio de capital IRB de 25,2 %, Argenta figure parmi les banques les mieux capitalisées en Europe.

L'agence de notation Standard & Poor's a confirmé en 2017 la note A d'Argenta et en a relevé la perspective, en la faisant passer de stable à positive.

Construire un avenir durable

Sur la base notamment des résultats de l'enquête de durabilité menée auprès de ses clients, collaborateurs, administrateurs et actionnaires, Argenta a élaboré une stratégie durable.

Argenta accroît ainsi son offre de produits durables, par ex. à travers des prêts auto et vélo écologiques à des tarifs concurrentiels, afin de soutenir la mobilité durable.

Outre son portefeuille de public banking, Argenta s'emploie également à financer de nombreux projets durables.

De leur côté, les clients d'Argenta sont de plus en plus nombreux à choisir des fonds d'investissement durables.

Développer un nouveau siège

Le holding Investar de la famille Van Rompuy investit dans une extension considérable du siège à Anvers, dans le prolongement du site historique du groupe Argenta à la Belgiëlei. Le nouveau siège s'étendra sur 35.000 mètres carrés qui pourront accueillir potentiellement, à l'horizon 2021, pas moins de 1.400 collaborateurs¹.

Le 26 mars 2018, 250 collaborateurs feront leur entrée dans le tout nouvel immeuble Papyrus à la Lamorinièrestraat, une première étape importante dans ce processus.

Pour ce projet de construction, Argenta a adopté bien entendu une approche durable, peu énergivore, en recourant à des matériaux permettant de réduire au maximum son empreinte écologique.

¹À la fin de 2017, Argenta comptait 1.042 collaborateurs salariés dont 983 au siège à Anvers. Outre ces collaborateurs fixes, Argenta emploie également des collaborateurs temporaires au siège. Argenta peut aussi compter sur un réseau étendu d'agents indépendants et sur leurs collaborateurs. En 2017, 1.493 personnes du réseau d'agences se sont investies au quotidien pour Argenta. Cela porte le nombre total de collaborateurs d'Argenta à 2.535 en 2017.

Chiffres clés de l'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

en millions d'euros	2017	2016	delta	%
Total du bilan	44.068	42.310	+ 1.759	+ 4,2 %
Crédits aux particuliers	28.679	27.490	+ 1.189	+ 4,3 %
Avoirs sous gestion	44.114	42.538	+ 1.576	+ 3,7 %
Primes brutes d'assurances	774	640	+ 135	+ 21,0 %
Bénéfice net	193	246	- 53	- 21,5 %
Fonds propres	2.758	2.598	+ 160	+ 6,1 %

en unités ou en %		
Points de vente en Belgique	481	498
Collaborateurs	2.535	2.523
Rendement sur fonds propres	7,4 %	10,4 %

Chiffres clés d'Argenta Banque d'Épargne en IFRS

en millions d'euros	2017	2016	delta	%
Total du bilan	37.626	36.156	+ 1.470	+ 4,1 %
Crédits aux particuliers	27.637	26.522	+ 1.116	+ 4,2 %
Portefeuille de titres	8.363	8.105	+ 259	+ 3,2 %
Dépôts et bons de caisse	34.339	32.826	+ 1.513	+ 4,6 %
Fonds propres	1.972	1.841	+ 130	+ 7,1 %

Produit net d'intérêts	494	579	- 84	- 14,6 %
Produit net des provisions	- 49	- 59	+ 10	- 16,3 %
Autre résultat d'exploitation	64	52	+ 12	+ 23,0 %
Charges administratives et amortissements	- 337	- 313	- 24	+ 7,6 %
Divers	16	- 9	+ 25	- 291,0 %
Impôts	- 49	- 60	+ 11	- 18,0 %
Bénéfice net	139	190	- 51	- 26,8 %

Chiffres clés d'Argenta Assurances en BGAAP

en millions d'euros	2017 (**)	2016 (*)	delta	%
Total du bilan	6.527	6.167	+ 361	+ 5,8 %
Provisions techniques en branche 21 et dommages	3.342	3.240	+ 102	+ 3,1 %
Provisions techniques en branche 23	2.513	2.183	+ 330	+ 15,1 %
Fonds propres	422	379	+ 43	+ 11,4 %
Primes brutes	774	640	+ 135	+ 21,0 %
Charges nettes d'exploitation	- 92	- 85	- 7	+ 8,7 %
Résultat net	73	60	+ 13	+ 21,8 %

(*) 2016: Argenta Assurances Belgique + filiale aux Pays-Bas, consolidées en BGAAP

(**) 2017: après la fusion avec la filiale aux Pays-Bas: Argenta Assurances Belgique en BGAAP, y compris la succursale aux Pays-Bas

FIN DU COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Personne de contact pour la presse

Elke De Mayer
Wavemakers
Téléphone: 0485 75 28 66
E-mail: elke@wavemakers.eu

Christine Vermylen, porte-parole pour la presse
Caroline Ghekiere, personne de contact pour la presse
On peut les joindre à l'adresse pers@argenta.be
Téléphone: 03 285 50 65
Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA
Siège social: Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers