



Argenta Banque d'Epargne Argenta Assurances

Extrait du rapport d'activités
et de durabilité

2018

argenta.be



ARGENTA

1,75

millions

de clients en Belgique et
aux Pays-Bas

2.575

collaborateurs

en Belgique, aux Pays-Bas
et au Luxembourg

406.106

utilisateurs

de l'app Argenta

29,8

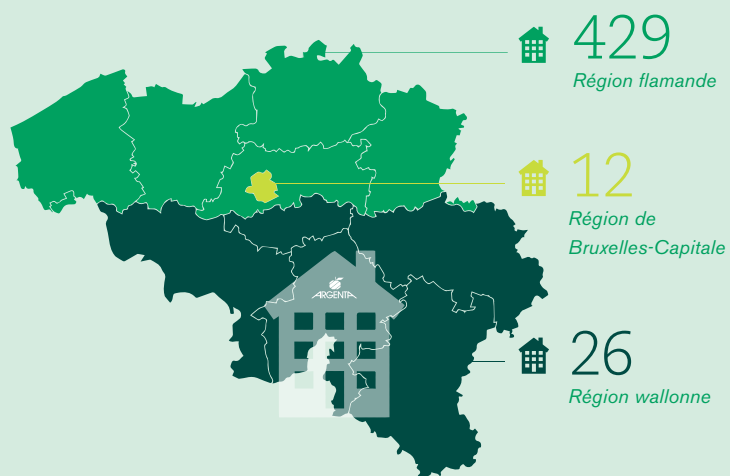
milliard d'euros

de crédits aux ménages
et aux particuliers
en Belgique
et aux Pays-Bas

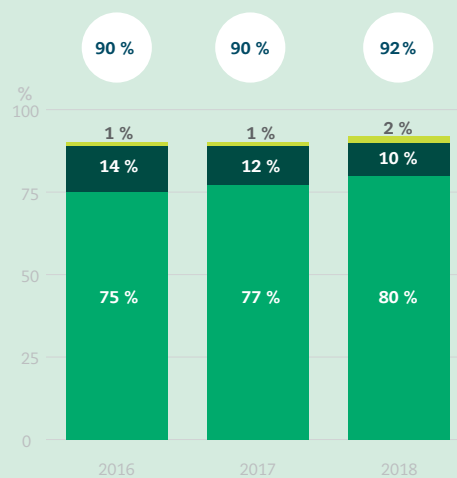




Nombre d'agences



Impact sur l'économie du réinvestissement des fonds collectés auprès des clients



- Prêts aux autorités régionales et locales et investissements dans des partenariats public-privé
- Réinvestissement en emprunts d'État et obligations
- Réinvestissement en crédits hypothécaires

Faits marquants en 2018

Argenta remporte le plus prestigieux des Bank Awards et peut ainsi se proclamer « Meilleure banque de Belgique » en 2018. Argenta obtient la cote de satisfaction des clients la plus élevée : 8,55/10.



Au début du mois d'avril 2018, Argenta lance la nouvelle plateforme bancaire « Metro ». Cette plateforme permet d'améliorer des services automatisés et de lancer rapidement de nouveaux produits et services bancaires par voie numérique, tels que des paiements instantanés.

En lançant digi.wave, Argenta entend mettre en place un nouveau mode de collaboration entre les directions IT, commerciale et support des clients en vue d'améliorer l'expérience numérique des clients. Cette initiative produit déjà de beaux résultats en 2018 comme le nouveau site web d'Argenta et l'intégration des possibilités suivantes dans l'app : versements supplémentaires en épargnepension, consultation de documents tels que les avis d'échéance et les attestations de paiement et fiscales, consultation du compte-titres, gestion des ordres permanents, détermination de la zone géographique pour les cartes de débit et de crédit et paiement de factures en les photographiant.



Mijn Gedacht

Sur une plateforme en ligne, Argenta interroge régulièrement un panel de clients au sujet des prestations de services, des développements numériques, des produits, des attentes futures, etc. Argenta se forge ainsi une idée des attentes et des éléments importants aux yeux de ses clients, ce qui lui permet ensuite d'adapter sa prestation de services et ses produits en fonction de ceux-ci.

À l'instar des principaux établissements bancaires européens, Argenta s'est soumise aux tests de résistance de la BCE. Les résultats du test de résistance confirment la solvabilité élevée d'Argenta - qui la situe dans le groupe de tête au niveau européen - avant et après la réalisation des tests de résistance. Les résultats convaincants de ce test de résistance soulignent la qualité de ses portefeuilles de crédit, la durabilité de son business model et la robustesse de sa position financière. Le test de résistance BNB pour les assurances démontre qu'Argenta Assurances est assez solide pour affronter une longue période de taux d'intérêt extrêmement bas.



Argenta a analysé son propre portefeuille d'investissements et s'engage à vendre progressivement d'ici à 2020 la part des secteurs qui émettent beaucoup de CO₂ comme le pétrole et le charbon. L'ambition est de réduire de moitié notre empreinte écologique d'ici 2023 et de devenir neutre en CO₂ à l'horizon 2030.

Grâce aux nombreuses actions organisées dans le courant de 2018, Argenta et son actionnaire Investar peuvent verser 81.697 euros à cinq oeuvres caritatives proposées par les collaborateurs d'Argenta : MS-Liga Vlaanderen, Make-A-Wish Belgium, Stop Darmkanker, Clinicoders - Coderdojo Belgium, et Unified Sailing Belgium.





Argenta et la durabilité

Depuis plus de 60 ans, Argenta mène ses activités de bancassureur sain au service des particuliers et des ménages en assumant ses responsabilités à l'égard de ses clients, de ses collaborateurs et de la société en général. Argenta conduit une politique qui crée les fondements d'une vie financièrement saine à long terme et veut contribuer également à l'avènement d'un environnement durable et sobre en carbone à travers les générations.

L'entreprise Argenta veut y contribuer, notamment en réduisant autant que possible son empreinte écologique, en menant

activement un programme de bien-être au travail, en stimulant la mobilité durable et en imposant à ses fournisseurs des normes en matière de durabilité.

Argenta veut passer d'une politique durable passive à une stratégie volontariste en la matière. En 2019, elle se dotera des structures nécessaires pour investir de manière plus active dans la durabilité.

Argenta a l'ambition:

- d'intégrer délibérément le développement durable dans la stratégie 2020-2023. Les



processus et les produits seront simplifiés et numérisés, ce qui rendra plus faciles et transparentes les prestations de service pour le client. Grâce aux nouveaux développements technologiques, Argenta peut innover de manière plus flexible et ciblée et satisfaire au mieux les besoins de ses clients en leur proposant des solutions intelligentes.

- de réduire son empreinte écologique de moitié d'ici 2023 notamment en investissant dans la mobilité et l'énergie durables et en imposant à ses fournisseurs des normes en matière de durabilité.
- de continuer à rendre ses portefeuilles d'investissements plus durables et à se défaire d'ici 2020 des positions des secteurs émettant beaucoup de CO₂ comme le pétrole et le charbon.
- d'étendre son offre de produits durables d'ici la fin de 2023, tant au niveau des crédits (aux particuliers, ménages et institutions publiques) que des investissements.
- d'intégrer les informations relatives à l'empreinte carbone dans la gestion des fonds d'investissement d'Argenta Asset Management.

Politique durable relative aux fournisseurs

Argenta veille à ce que ses fournisseurs respectent également les principes du développement durable et y contribuent en leur qualité de partenaire. Argenta demande donc à ses fournisseurs de souscrire à une charte de durabilité sur le plan de la gouvernance d'entreprise, de l'engagement sociétal, de la communication ouverte, de

l'entrepreneuriat à dimension humaine, de la gestion des risques, de la durabilité sur le plan des investissements, des achats, des produits et des services durables, de la gestion de la chaîne, du changement climatique, de la logistique et de la mobilité durables et de la lutte contre la corruption.

Politique en matière d'égalité des chances et de diversité

Argenta applique une politique d'égalité des chances lors de l'embauche et de la promotion de ses collaborateurs. Le groupe aspire surtout à recruter les bonnes personnes et à les employer à la bonne place. Argenta est convaincue également de l'importance de la diversité.

Dans son recrutement, Argenta ne fait donc aucune distinction selon l'âge, la foi ou la conviction philosophique, l'état civil, le sexe, la fortune, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé, l'orientation sexuelle, l'origine sociale, culturelle ou ethnique ou l'éventuel handicap. Les candidats sont évalués en fonction de leurs compétences, talents, connaissances et expériences. Argenta estime primordial que, pour assurer la continuité de l'entreprise, tous ses dirigeants puissent bien gérer la diversité parmi leurs collaborateurs.

Les effectifs d'Argenta comptent donc un mélange équilibré de travailleurs masculins et féminins de différents âges, origines et convictions. En 2018, Argenta a employé 52 % de femmes et 48 % d'hommes.

À la fin de 2018, les fonctions de direction (membres du comité de direction et directeurs) étaient exercées par 35 personnes, dont 24 hommes et 11 femmes. Par ailleurs, Argenta comptait 123 dirigeants, dont 73 hommes et 50 femmes à la fin de 2018. Ce qui précède a été confirmé par la Charte de la diversité, approuvée par le conseil d'administration le 20 mars 2018.

Politique d'investissement des portefeuilles propres et des fonds d'investissement

Pour s'assurer de mener une politique consistante en matière de durabilité, Argenta utilise depuis 2018 la même liste d'exclusion pour ses propres portefeuilles d'investissement et pour les fonds d'investissement d'Argenta.

	Empreinte carbone	
	Nombre de tonnes de CO ₂ par million d'euros investis	Taux de couverture
Fonds essentiels		
Argenta Portfolio Very Defensive	93	60 %
Argenta Portfolio Defensive	71	68 %
Argenta Portfolio Neutral	96	75 %
Argenta Portfolio Dynamic	133	81 %
Fonds complémentaires		
AF Finance Dynamic	54	65 %
AF Actions Industrie de base	704	80 %
AF Actions belges	351	64 %
AF Lifestyle Dynamic	76	79 %
AF Responsible Utilities	737	85 %
AF Actions Europe	160	83 %
AF Actions européennes High Value	335	77 %
AF Actions Pharma-Chimie	154	83 %
AF Obligations d'État	0	100 %
AF Responsible Growth Fund Défensif	88	100 %
AF Responsible Growth Fund	137	100 %
AF Actions Technologie	49	70 %
AF Actions Flandre	211	78 %
AF Actions Monde	121	71 %
AF Longer Life	42	91 %
AF Longer Life Dynamic	66	86 %
AF Global Thematic Defensive	81	79 %
AF Global Thematic	163	65 %

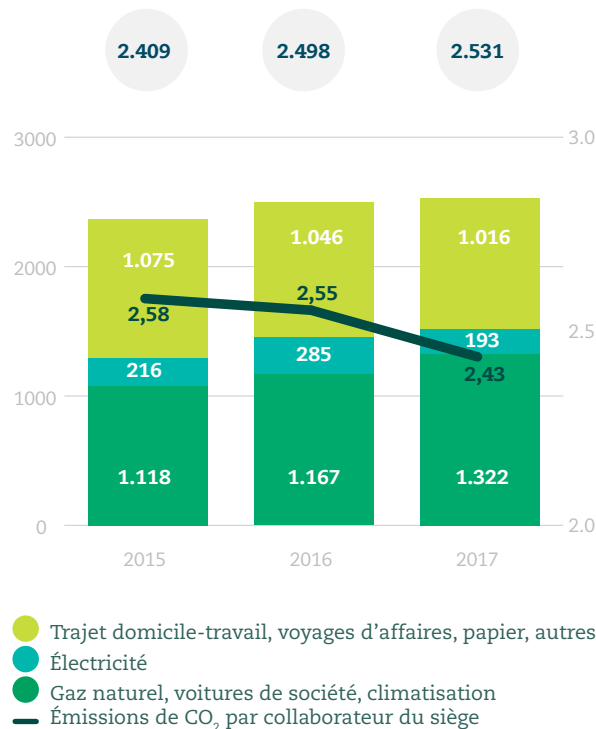
Pour les décisions relatives au portefeuille d'investissements propre à Argenta Banque d'Épargne et à Argenta Assurances, des critères d'ancrage local et de durabilité sont pris en compte dans la politique fondée sur le principe de prudence. À travers sa stratégie d'investissement, Argenta veut apporter une contribution positive à l'économie réelle (tant en Belgique qu'aux Pays-Bas). Dans ce cadre, Argenta entend faciliter la transition vers une économie sobre en carbone et contribuer ainsi à un avenir durable pour les prochaines générations.

Dans la gestion des portefeuilles d'investissements en propre Argenta a mis en 2018 l'accent sur la réduction de l'empreinte écologique des portefeuilles d'investissements.

Argenta a déterminé la méthodologie de l'empreinte CO₂ de ses fonds en s'inspirant des directives de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

À travers ses fonds d'investissement durables, Argenta veut soutenir les entreprises qui contribuent à la viabilité de la planète et investissent, par exemple, dans la réduction drastique de leurs émissions de CO₂. Tous les fonds affichent des émissions de CO₂ sous la moyenne sectorielle, 19 fonds sur 22 ont même un score sous la moitié de la moyenne sectorielle.

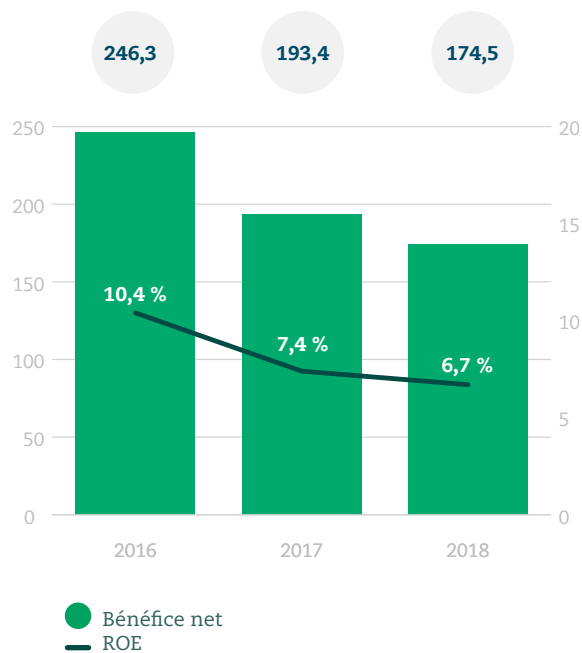
Émissions de CO₂ du siège en tonnes



Information financière 2018

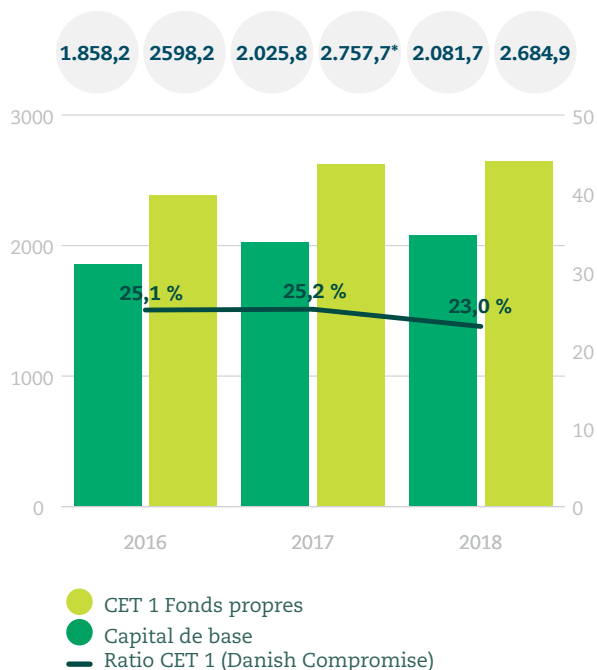
BÉNÉFICE NET & RETURN ON EQUITY

(en millions d'euros et en %)



CAPITAL DE BASE ET RATIO COMMON EQUITY TIER I

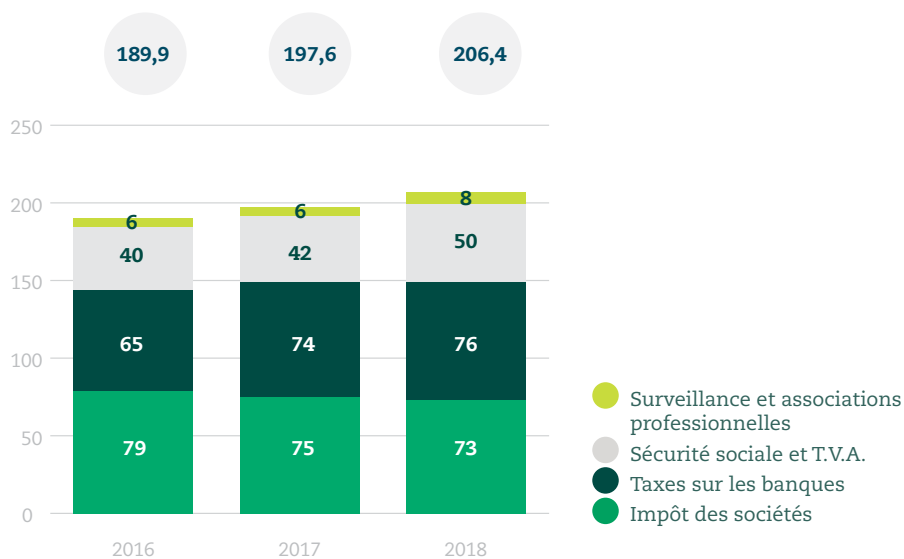
(en millions d'euros et en %)



* 2 593,6 après ajustement IFRS 9

TAXES ET CONTRIBUTIONS À L'ÉTAT, AUX AUTORITÉS DE SURVEILLANCE ET AUX ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

(en millions d'euros)



Argenta construit un avenir durable et axé sur le client

Le comité de direction d'Argenta
1^{er} rangée (de gauche à droite): Ann Brands, Geert Van Hove
2^e rangée (de gauche à droite): Inge Ampe, Geert Ameloot, Marc Lauwers, Gert Wauters



En 2018, plusieurs étapes importantes ont été franchies à fin de lancer un processus de transformation global et rattraper son retard numérique. Une nouvelle plateforme numérique est désormais opérationnelle : elle permettra à l'avenir de développer plus rapidement des services numériques de plus grande qualité.

Sur le plan commercial, Argenta reste une référence en termes de réputation de sa marque, de satisfaction de ses clients, ce qui se traduit notamment par un Net Promotor Score élevé.



« Argenta n'est pas le petit village gaulois qui entend résister, derrière des remparts en bois, à l'Empire romain (avec ses fintech, son Cloud, ses écosystèmes, ses chatbots et ses robo-advice). Mais Argenta prétend rester, dans cet Empire romain, un endroit clairement reconnaissable, avec sa propre culture et ses valeurs d'entreprise, et une vision claire sur ce qui est bon pour le client. »

Jan Gerfontaine – Président du Conseil d'administration



Coordonnées

Informations

Le rapport d'activités et de durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA paraît en français, en néerlandais et en anglais. Veuillez adresser vos

questions relatives à ces rapports à secretariaatdc@argenta.be ou, par téléphone, au +32 3 285 50 65.

Gestion des plaintes

Pour toute plainte ou remarque à propos de la prestation de services du Groupe Argenta, nous vous prions de contacter en premier lieu l'agent de l'agence où vous êtes client. Les agents sont à votre disposition et mettent tout en oeuvre pour vous aider. Vous pouvez vous adresser dans un deuxième temps au service Gestion des plaintes d'Argenta:

Gestion des plaintes

Belgiëlei 49-53
B-2018 Anvers
Tél.: +32 3 285 56 45
Fax: +32 3 285 55 28
gestiondesplaintes@argenta.be

Aperçu des sociétés Argenta

HOLDING CHARGÉ DE LA POLITIQUE GÉNÉRALE

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Société anonyme
Belgiëlei 49-53 - B-2018 Anvers
RPM Anvers TVA BE 0475.525.276
Tél.: +32 3 285 51 11 - info@argenta.be

ORGANISME DE CRÉDIT

Argenta Banque d'Épargne Société anonyme

Belgiëlei 49-53 - B-2018 Anvers
RPM Anvers TVA BE 0404.453.574
Tél. : +32 3 285 51 11 - info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2 - NL-4815 NG Breda
KvK: 34193645 - Numéro de TVA: NL812949717B01
Tél. : +31 76 543 30 85 - secretariaat.nederland@argenta.nl

SOCIÉTÉ DE GESTION

Argenta Asset Management Société anonyme de droit luxembourgeois

27, boulevard du Prince Henri
L-1724 Luxembourg
R.C. Luxembourg B 35185
Tél.: +352 22 26 55 - info@argenta.lu

ENTREPRISE D'ASSURANCES

Argenta Assurances Société anonyme

Belgiëlei 49-53 - B-2018 Anvers
RPM Anvers TVA BE 0404.456.148
Tél.: +32 3 285 51 11 - info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2 - NL-4815 NG Breda
KvK: 68915136
Tél.: +31 76 543 30 85 - secretariaat.nederland@argenta.nl

SOCIÉTÉ DE GESTION

Arvestar Asset Management Société anonyme

19, rue Guimard
1040 Bruxelles (Etterbeek)
RPM Bruxelles 0700.529.248 - info@arvestar.be