



Argenta Banque d'Epargne Argenta Assurances

Rapport d'activités et de durabilité
2018

argenta.be



ARGENTA

Table des matières

1. Avant-propos	2
2. Faits marquants en 2018	6
3. Chiffres clés et résultats 2018	12
3.1 Résultats financiers	14
3.2 Résultats non financiers	20
4. Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta	24
4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co	26
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	27
4.3 Argenta Banque d'Épargne	27
4.4 Argenta Assurances	29
5. Priorité à l'expérience du client	30
5.1 Argenta, partenaire financier des ménages et des particuliers	32
5.2 Offre de produits Argenta	33
5.3 Réseau d'agences	41
5.4 Principes IT visant à accélérer la numérisation	43
5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client	45
6. Argenta durable	46
6.1 Objectifs de développement durable	50
6.2 Sujets matériels et consultation des parties prenantes	52
6.3 Plan d'action de durabilité 2016-2020	54
6.4 Politique d'investissement des portefeuilles propres et des fonds d'investissement	59
6.5 Approche RH durable	67
6.6 Politique durable relative aux fournisseurs	78
6.7 Climat	79
6.8 Principes souscrits en matière de durabilité	81
6.9 Gestion des risques	82
6.10 Éthique et intégrité	84
6.11 Taxes et contributions à l'État, aux autorités de surveillance et aux associations professionnelles	87
6.12 Partenariats dans le cadre de la durabilité	88

6.13	Représentations d'intérêts dans les organisations professionnelles	89
6.14	Base de reporting	89
6.15	Contrôle par le Réviseur d'entreprises du contenu des indicateurs GRI	92

7. Gouvernance d'entreprise **94**

7.1	Composition et fonctionnement des conseils d'administration	96
7.2	Organes de consultation des conseils d'administration	98
7.3	Comités de direction et direction effective d'Argenta	99
7.4	Adéquation et évaluation	100
7.5	Mandats externes et intérêt personnel des administrateurs	101
7.6	Montant des rémunérations de la direction	101
7.7	Diversité au sein des conseils d'administration et des comités de direction	103

8. Coordonnées **104**

8.1	Informations	106
8.2	Gestion des plaintes	106
8.3	Aperçu des sociétés d'Argenta	107

9. Index de contenu GRI **108**

Ce rapport d'activités et de durabilité couvre Argenta Bank-en Verzekeringsgroep, ses filiales Argenta Banque d'Épargne SA, Argenta Assurances SA, Argenta Asset Management SA et Arvestar Asset Management SA ainsi que les succursales d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances aux Pays-Bas. Ils constituent ensemble le *Groupe Argenta* ou *Argenta*.



Le rapport sur la durabilité est intégré au rapport d'activités et de durabilité.
Le contenu relatif à la durabilité est marqué en vert.

Des informations plus détaillées sur les rapports annuels légaux des sociétés d'Argenta sont disponibles sur www.argenta.be.





01

**Avant-
propos**



ARGENTA



1. Argenta construit un avenir durable et axé sur le client

GRI 102-14

Argenta avait plusieurs défis à relever l'an dernier : lancer un processus de transformation global et rattraper son retard numérique, ce qui impliquait aussi de repenser son modèle de services.

En 2018, plusieurs étapes importantes ont été franchies en ce sens. Ainsi, une nouvelle plateforme numérique est désormais opérationnelle : elle permettra à l'avenir de développer plus rapidement des services numériques de plus grande qualité. Le lancement de cette nouvelle plateforme n'a pas été sans mal. Le développement se poursuivra au cours des prochaines années. Mais elle a déjà permis à Argenta de se renouveler à bien des égards.

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.

Les résultats d'Argenta enregistrés en 2018 sont plus que satisfaisants. Le bénéfice net (IFRS) d'Argenta est passé de 193,4 millions d'euros à 174,5 millions d'euros. Les revenus ont augmenté régulièrement malgré la faiblesse persistante des taux d'intérêt, alors que la poursuite des investissements dans la numérisation et la professionnalisation des services de conseils continuent à peser sur les coûts. Malgré ces efforts, le ratio coût-revenu est resté sous contrôle, à 63,7 %. Taxes bancaires non comprises, ce rapport coût-revenu était de 51,8 %.

Les fonds propres réglementaires se sont étoffés en 2018 de 3 %, passant de 2.026 millions d'euros à 2.082 millions d'euros. Le ratio Common Equity Tier 1 (CRR scope) a

baissé, passant de 25,2 % à 23,0 % (Bâle III - le plancher Bâle I n'étant plus rapporté depuis le mois de décembre 2018).

La position d'Argenta en termes de fonds propres est le résultat d'une politique d'autofinancement soutenue et lui vaut sa forte crédibilité et le fait d'être considérée comme l'une des banques les plus sûres sous contrôle de la Banque centrale européenne (BCE). Argenta conserve le rating A accompagné d'une perspective favorable, décerné par l'agence de notation de crédit Standard & Poor's.

Le fondateur d'Argenta, Karel Van Rompuy, n'a poursuivi qu'un seul objectif durant toute sa vie : « survivre en toute indépendance ». C'était l'objectif ultime de notre fondateur, son cap à l'horizon, son point Omega. Dès sa création, Argenta se voulait donc durable au sens le plus littéral de l'expression « à long terme ».

Karel nourrissait une grande admiration pour les survivants. Il estimait aussi que seules les entreprises qui ont passé le cap des 100 ans méritent que l'on s'y attarde. Avant cet âge respectable, ce n'était encore que des débutantes. Aujourd'hui, on dirait des start-up.

Il aurait certainement trouvé que des entreprises comme Apple, Google ou Amazon étaient des phénomènes intéressants, mais pas au point d'avoir déjà mérité leur place dans l'histoire. Nous n'aurions donc connu son jugement définitif que dans 80 ou 90 ans.

Pour Argenta, il avait la ferme ambition de la voir devenir

centenaire. Un tel horizon contraste singulièrement avec la conception actuelle du temps, où ce qui est passé il y a cinq ans relève déjà de la préhistoire et prévoir ce qui adviendra de notre monde dans cinq ans vous fait passer pour un devin.

Pour atteindre le cap des 100 ans, Argenta devra gérer ses réserves avec parcimonie, à l'instar d'un marathonien. Elle devra réduire ses ambitions. Pas ses ambitions proprement dites, mais le nombre. Elle devra revoir ses plans, ses projets, ses programmes et se concentrer sur l'essence de sa mission, sa philosophie de base et ses valeurs fondamentales : proximité avec le client, esprit d'entreprise, pragmatisme et simplicité.

Mais Argenta est également durable dans un sens moins littéral, dans l'acception sociétale plus courante, évoquant la conservation, la protection et la consommation responsable qui privilégient la réutilisation et la préparation à l'avenir. Certes, on ne compte plus aujourd'hui les entreprises qui prétendent avoir la durabilité inscrite dans leur ADN. Mais peu la mettent en pratique de la même manière que l'applique Argenta depuis plus de 60 ans déjà.

Cette préoccupation sociétale à l'égard du développement durable, toute légitime qu'elle soit, a engendré toute une « industrie » de consultance en la matière, avec des indices, des indicateurs et des instruments de mesure qui ressemblent beaucoup aux notations financières. Les questions critiques à leur rencontre sont justifiées. Nous retiendrons à cet égard la réflexion ironique de Bert Scholtens, professeur en Opérations bancaires durables à l'université de Groningen : « Il y a au moins cinquante nuances de vert dans le paysage des investisseurs ». Il pointe par là le risque que « chacun collecte ses propres données, les nappe d'une sauce experte de son cru pour faire la différence ». Or, la crise financière nous a appris que ces notations ne suppriment pas la nécessité de se forger son propre jugement.

Argenta intègre depuis 2012 un reporting GRI (Global Reporting Initiative) dans son rapport annuel et réalise des objectifs durables sur la base d'un plan d'action de durabilité déterminé en collaboration avec ses parties prenantes : ses administrateurs, ses collaborateurs, mais aussi ses clients et ses agents. Les réalisations relatives aux différents points d'action durables font l'objet d'un suivi et d'un audit externe chaque année.

Argenta s'inspire à cette fin des directives de la Taskforce on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Ce faisant, nous avons déjà analysé le portefeuille d'investissements en y pointant les industries qui émettent beaucoup de CO₂ et avons déterminé l'impact en CO₂ des entreprises figurant dans les produits d'investissement que nous proposons. Cet inventaire servira de base à l'élaboration d'une nouvelle politique pour la période 2019-2023. Argenta veut contribuer à la transition vers une économie sobre en carbone.

À l'assemblée générale du 26 avril 2019, le deuxième soussigné sera démissionnaire de son mandat de président. Il a vécu comme un grand honneur le fait de pouvoir succéder, en 2008, à Karel Van Rompuy à la présidence d'Argenta. Le défi à relever était à la hauteur de cette marque de confiance. Au cours de la décennie écoulée, Argenta a enregistré des résultats remarquables sur le plan commercial et financier : le groupe a augmenté le total de son bilan de quelque 50 % et a multiplié par trois ses fonds propres.

Mais cette période a également été marquée par une complexité croissante pour la banque comme pour la compagnie d'assurances, en particulier à la suite du développement débridé du cadre réglementaire. Les enjeux à gérer par les organes de gestion en termes de gouvernance et de surveillance ont pris une forme et une ampleur inédites.

Cette décennie a vu aussi l'émergence de grandes questions stratégiques en raison des évolutions technologiques et de la disruption du modèle classique de bancassurance.

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-advisors). 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.

Pour son successeur, le défi reste entier. Mais avec une équipe de direction plus forte que jamais, la gouvernance d'Argenta est entre de bonnes mains. Marc van Heel peut reprendre avec enthousiasme le marteau de président pour une prochaine décennie émaillée de succès.

Marc Lauwers
CEO

Jan Cerfontaine
Président





02

**Faits
marquants
en 2018**



ARGENTA

2. Faits marquants en 2018

GRI 102-10



26 mars 2018
déménagement vers Papyrus



Le nouveau site « Papyrus », une ancienne usine de papier à la Lamorinièrestraat, est investi par 273 collaborateurs.

10 janvier 2018
Bankshopper award

Bankshopper.be

Le compte d'épargne et le compte à vue d'Argenta sont élus meilleurs comptes par les lecteurs de Bankshopper. Pour le titre de « Banque de l'Année », Argenta obtient la troisième place.

Le siège à la Belgiëlei sera transformé complètement et étendu pour devenir un complexe de nouveaux bâtiments durables. En attendant l'achèvement des travaux, prévu à la mi-2020, 684 collaborateurs travaillent temporairement dans des bureaux loués à Veldekens à Berchem.

3 mai 2018
Argenta, partenaire de Straatvinken

Straatvinken est un projet scientifique citoyen qui découle des engagements des pouvoirs publics flamands, de la Ville d'Anvers et des mouvements citoyens visant à améliorer la mobilité et le cadre de vie dans la région anversoise. Argenta s'investit activement, en sa qualité de gros employeur anversois, dans la mobilité durable de la ville, ce qui passe par la réduction du nombre de voitures à l'horizon de 2030. Les travailleurs d'Argenta atteignent quasiment l'objectif de Straatvinken puisque près de 50 % de leurs déplacements s'effectuent par un moyen durable.

5 mars 2018
lancement de digi.wave



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 épargne-pension, 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.

1^{er} avril 2018
lancement de la plateforme bancaire Metro



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.

Sa mise en service a entravé pendant quelques jours la disponibilité des canaux numérique et mobile. Les agences et le centre de contact ont répondu aux questions des clients à ce sujet et ont tout mis en œuvre pour traiter à temps les opérations urgentes.

20 juillet 2018
Baudouin Thomas rejoint le conseil d'administration



Baudouin Thomas est nommé administrateur indépendant des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances ainsi que membre du comité des risques et d'audit.

Baudouin Thomas est une autorité reconnue sur le plan international dans les domaines de l'informatique, de la numérisation et de la transformation dans le secteur financier.

31 juillet 2018
Création d'Arvestar

Arvestar est une filiale à 74,99 % d'Argenta Asset Management et à 25,01 % de Degroof Petercam Asset Management.

Arvestar détient une licence de droit belge comme société de gestion d'organismes de placement collectif (OPC) et comme gestionnaire d'organismes de placement collectif alternatifs (OPCA). Arvestar a repris, le 1^{er} novembre 2018, la gestion générale du Fonds d'épargne-pension Argenta et du Fonds d'épargne-pension Argenta Defensive, assurée jusque-là par DPAM. Le transfert des fonds OPC est prévu dans le courant de 2019.

1^{er} octobre 2018
Inge Ampe rejoint le comité de direction



Inge Ampe exerce le mandat d'administratrice et de membre des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. En qualité de Chief Commercial Officer, elle est responsable du pilotage des directions commerciales.

Inge Ampe a bâti une carrière impressionnante dans le secteur bancaire, avec des expériences aussi bien en Belgique qu'aux Pays-Bas, et cela au croisement des prestations de services physiques et numériques.

23 juillet 2018
Argenta lance le panel de clients « 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.

Du 15 septembre au 15 octobre 2018
X-game



Ce jeu a incité les travailleurs concernés à réfléchir à la prestation de services au client, ce qui a débouché sur des idées d'amélioration concrète dont quelques-unes sont mises en œuvre actuellement.

Les collaborateurs des services opérationnels au sein du « Service aux clients » participent à X-game. Il s'agit d'un jeu en ligne interactif centré sur « l'excellence au siège », en rapport avec la Stratégie 2020 et les valeurs « Proximité », « Esprit d'entreprise », « Pragmatisme » et « Simplicité ». Appelé également PEPS (voir 6.10).



30 octobre 2018
Réduction des investissements avec un important impact en CO₂ d'ici à la fin 2020

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.

2 novembre 2018
Résultats du test de résistance de la BCE

À l'instar des principaux établissements bancaires européens, Argenta s'est soumise aux tests de résistance de la BCE. Ces tests de résistance visent à évaluer la solidité du paysage bancaire européen et des banques individuelles en cas de développements négatifs du marché. Les résultats du test de résistance confirment la solvabilité élevée d'Argenta - qui se 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.

15 novembre 2018
Annnonce de la transmission de présidence en 2019



Jan Gerfontaine communique sa décision de déposer son mandat de président des conseils d'administration d'Argenta lors de l'assemblée générale du 26 avril 2019, au terme d'une période de plus de 10 ans couronnée de succès.

Marc Van Heel est proposé comme successeur de Jan Gerfontaine.

2 novembre 2018
Ronald Touwslager, CEO des succursales néerlandaises



Argenta nomme Ronald Touwslager Chief Executive Officer des succursales d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances aux Pays-Bas.

Avec plus de vingt ans d'expérience dans le secteur financier, Ronald Touwslager ambitionne de continuer à développer Argenta aux Pays-Bas.

25 octobre 2018
Argenta devient partenaire de Sign for my Future

En qualité de partenaire de Sign for my Future, Argenta veut s'investir à long terme en vue de rendre le monde plus viable. Cet engagement s'inscrit parfaitement dans l'ambition d'Argenta de réduire son empreinte écologique. En 2018, Argenta a analysé ses émissions de CO₂. Cette mesure servira à déterminer des ambitions concrètes pour les années à venir.



**19 novembre 2018
SDG Pioneer**

Argenta reçoit de Cifal Flanders un certificat UNITAR officiel en qualité de « SDG Pioneer » pour son engagement à poursuivre les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.

**1^{er} décembre 2018
Bank Award de Guide épargne**

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.



**17 décembre 2018
Détermination de la méthodologie du calcul de l’empreinte CO₂ des fonds**

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



**26 novembre 2018
Accord sur un nouveau système de commissions**

Après une concertation approfondie avec les représentants du réseau d’agences Argenta au sein de l’Organe de concertation paritaire (OCP), Argenta conclut avec les agents un accord visant à adapter collectivement le système de commissions actuel des agents à partir du 1^{er} janvier 2019. Concrètement, Argenta veut investir plus que jamais dans une prestation de services optimale et durable et proposer à ses clients encore plus de solutions pour les aider dans tous les moments importants de leur vie.

**12 décembre 2018
Test de résistance BNB pour les assurances**

Argenta Assurances a participé volontairement au test de résistance BNB pour les assurances, s’agissant du scénario « down » de la courbe des rendements. Le test de résistance démontre qu’Argenta Assurances est assez solide pour affronter une longue période de taux d’intérêt extrêmement bas. Le ratio Solvabilité II reste à un niveau élevé, y compris après cette période de stress. Au vu de ces résultats positifs, Argenta a également obtenu cette année de la part de la BNB une exemption de dotation aux provisions complémentaires.

**19 décembre 2018
Argenta participe à la « Warmste Week »**

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







03

Chiffres clés et résultats 2018



ARGENTA

3. Chiffres clés et résultats 2018

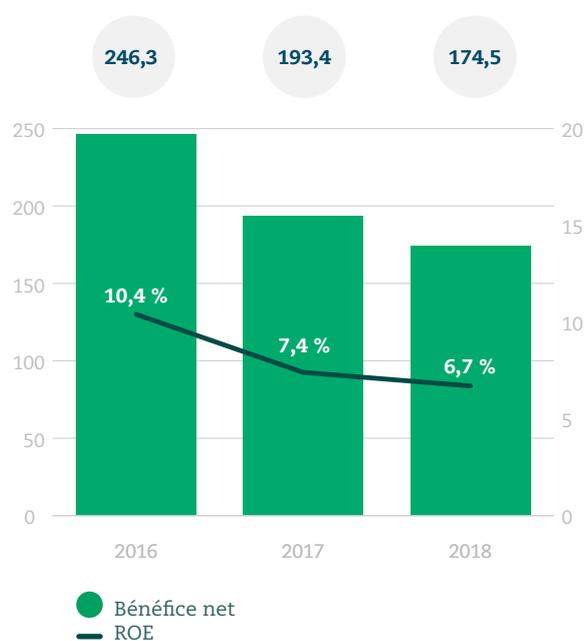
GRI102-7, 103-2, 103-3, 201-1, FS 6



3.1 Résultats financiers

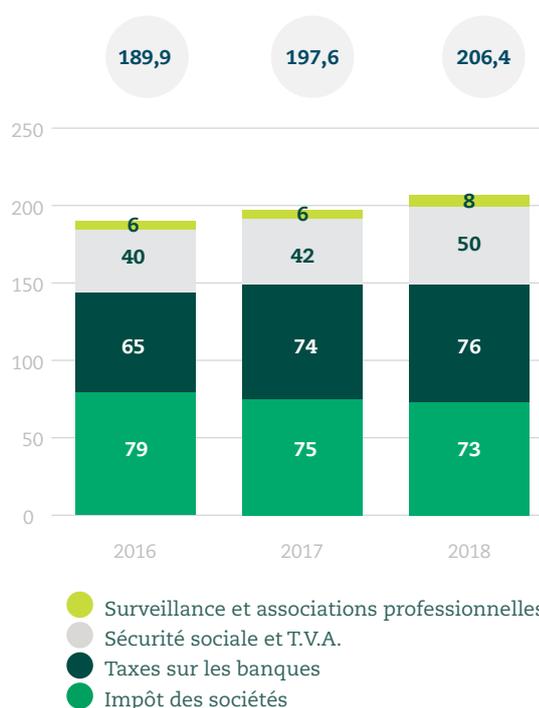
BÉNÉFICE NET & ROE

(en millions d'euros)



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

(en millions d'euros)



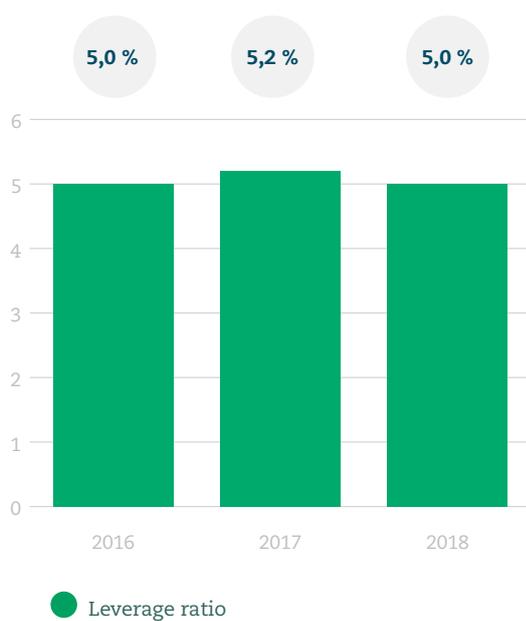
FONDS PROPRES

(en millions d'euros)



LEVERAGE RATIO

(en %)



CAPITAL DE BASE ET RATIO COMMON EQUITY TIER I

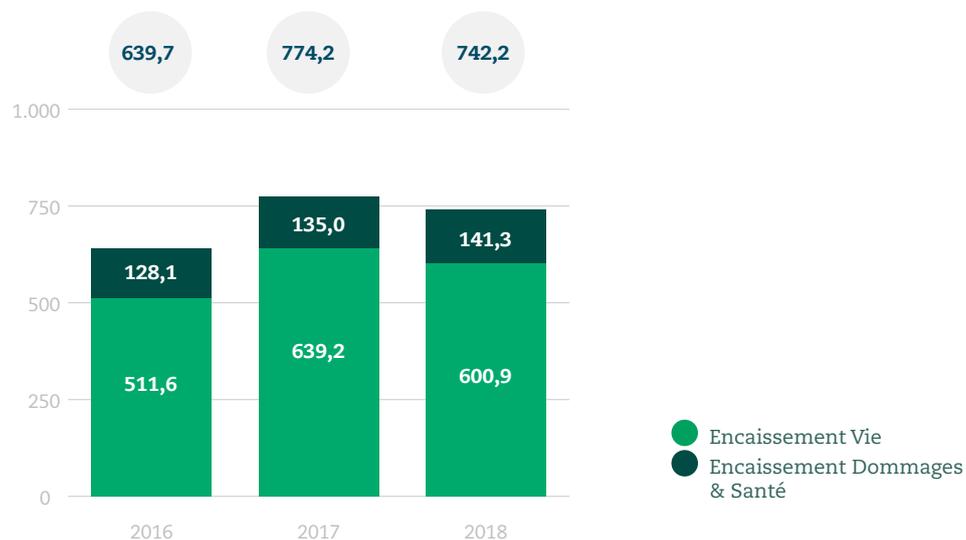
(en millions d'euros et en %)



* 2 593,6 après ajustement IFRS 9

ENCAISSEMENT ASSURANCES

(en millions d'euros)



3.1.1 Bilan (en euros)

Actif	IAS 39 31/12/2017	IFRS 9 proforma 01/01/2018	IFRS 9 31/12/2018
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques (centrales)	1.082.339.452	1.082.339.452	1.155.122.720
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	11.472.666	11.472.666	10.028.698
Actifs liés à des contrats d'assurance de type « unit linked » (branche 23)	2.157.057.436	2.157.057.436	2.026.395.538
Actifs financiers disponibles à la vente	10.818.154.521	—	—
Prêts et créances	28.704.074.945	—	—
Prêts et créances sur les établissements de crédit	25.166.000	—	—
Prêts et créances sur d'autres clients	28.678.908.945	—	—
Actifs financiers détenus jusqu'à leur échéance	651.172.929	—	—
Actifs non détenus à des fins de transactions, obligatoirement évalués à leur juste valeur par pertes et profits	—	162.226.366	112.398.366
Actifs financiers à leur juste valeur par le biais des résultats non réalisés	—	5.207.217.270	5.293.082.549
Actifs financiers au coût amorti	—	34.584.616.738	36.565.696.280
Dérivés utilisés à des fins de couverture	102.427.643	102.427.643	73.711.127
Variations cumulées de la valeur des positions couvertes liées à la couverture du risque de taux	122.822.732	122.822.732	193.568.240
Investissements dans des sociétés filiales, sociétés communes ou entreprises liées	0	0	2.494.000
Actifs immobilisés corporels	14.272.763	14.272.763	15.548.636
Bâtiments, terrains, équipement	12.721.727	12.721.727	14.454.426
Immeubles de placement	1.551.036	1.551.036	1.094.210
Goodwill et autres immobilisations incorporelles	163.925.015	163.925.015	164.125.809
Goodwill	98.150.460	98.150.460	98.150.460
Autres immobilisations incorporelles	65.774.555	65.774.555	65.975.349
Créances fiscales	8.166.268	8.166.268	20.805.597
Créances fiscales courantes	8.111.725	8.111.725	2.392.118
Créances fiscales différées	54.543	54.543	18.413.479
Actifs sur assurances	16.001.856	16.001.856	25.289.448
Autres actifs	216.379.445	216.379.445	198.945.967
Actifs détenus en vue de la vente	0	0	0
Total des actifs	44.068.267.670	43.848.925.650	45.857.212.974

Passifs et fonds propres	IAS 39 31/12/2017	IFRS 9 proforma 01/01/2018	IFRS 9 31/12/2018
Dépôts des banques centrales	0	0	0
Passifs financiers détenus à des fins de transactions	3.408.123	3.408.123	4.073.472
Passifs liés à des contrats d'assurance de type « unit linked » (branche 23)	2.157.057.436	2.157.057.436	2.026.322.984
Passifs financiers évalués au coût amorti	35.743.060.891	35.743.060.891	37.660.873.657
Dépôts d'établissements de crédit	246.406.219	246.406.219	159.930.533
Dépôts d'établissements autres que des établissements de crédit	32.348.444.684	32.348.444.684	33.847.070.799
Dettes représentées par un titre, y compris les bons de caisse	1.911.606.586	1.911.606.586	2.463.167.692
Passifs subordonnés	596.596.220	596.596.220	575.394.236
Autres passifs financiers	640.007.181	640.007.181	615.310.397
Dérivés utilisés à des fins de couverture	384.310.450	384.310.450	350.669.050
Variations cumulées de la valeur des positions couvertes liées à la couverture du risque de taux	0	0	0
Équipement	4.817.537	5.316.552	6.067.641
Passifs fiscaux	88.943.036	33.180.229	20.482.256
Passifs fiscaux courants	1.376.128	1.376.128	4.500.408
Passifs fiscaux différés	87.566.909	31.804.101	15.981.848
Passifs sur assurances	2.699.732.551	2.699.732.551	2.884.242.338
Autres passifs	229.252.193	229.252.193	219.535.766
Passifs totaux	41.310.582.218	41.255.318.425	43.172.267.165
Fonds propres attribuables aux actionnaires	2.757.673.371	2.593.595.488	2.684.890.103
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	12.082	11.736	55.705
Total des fonds propres et intérêts minoritaires	2.757.685.453	2.593.607.224	2.684.945.808
Total des passifs, intérêts minoritaires et fonds propres	44.068.267.670	43.848.925.650	45.857.212.974

La norme IFRS 9 « Instruments financiers » remplace la norme IAS 39 et impose de nouvelles obligations pour (a) la classification et l'évaluation des instruments financiers, (b) l'estimation du risque et la constitution de réductions de valeur et (c) des adaptations dans le domaine du hedge accounting. La norme IFRS est applicable depuis le 1^{er} janvier 2018 et les adaptations ont été effectuées dans le bilan d'ouverture et les fonds propres du 1^{er} janvier 2018. Comme une autre classification des instruments financiers a été mise en œuvre également, une colonne « IFRS 9 proforma 01/01/2018 » a été introduite afin de faciliter la comparaison des chiffres au 01/01/2018 (chiffres au 31/12/2017, mais selon la nouvelle norme) avec les chiffres au 31/12/2018.

3.1.2 Compte de résultat (en euros)

	IAS39 31/12/2017	IFRS 9 31/12/2018
Produits et charges financiers et opérationnels	627.470.356	641.252.193
Produits d'intérêt nets	575.021.489	623.099.111
Produits d'intérêt	953.654.296	925.351.846
Charges d'intérêt	-378.632.807	-302.252.734
Produits des dividendes	3.404.169	4.128.753
Produits nets des provisions et indemnités	-44.833.631	-12.066.541
Produits des provisions et indemnités	116.803.309	146.055.557
Charges liées aux provisions et indemnités	-161.636.940	-158.122.098
Pertes et profits réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur dans le compte de résultat	30.142.016	7.777.901
Actifs financiers à leur juste valeur par le biais des résultats non réalisés		4.772.238
Actifs et passifs financiers au coût amorti		3.005.663
Pertes et profits sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction	-1.253.896	-1.977.633
Bénéfices et pertes sur des actifs non détenus à des fins de transaction, obligatoirement évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	0	-6.953.379
Pertes et profits résultant du traitement administratif des transactions de couverture	2.873.055	1.190.649
Bénéfices et pertes sur la non-reprise des actifs non financiers	43.023	189.783
Résultat technique net généré par les contrats d'assurance	12.012.919	-470.118
Revenus issus de l'émission de contrats d'assurance	385.139.989	456.162.949
Dépenses relatives aux contrats d'assurance	-373.127.069	-456.633.067
Autre résultat d'exploitation	50.061.211	26.333.667
Produits d'exploitation	52.060.430	31.085.583
Charges d'exploitation	-1.999.219	-4.751.916
Frais administratifs	-348.988.064	-383.931.570
Dépenses de personnel	-75.352.357	-82.658.157
Dépenses générales et administratives	-273.635.706	-301.273.413
Amortissements	-24.902.106	-24.478.009
Actifs immobilisés corporels	-5.299.355	-4.416.799
Immeubles de placement	-35.783	-19.031
Immobilisations incorporelles	-19.566.968	-20.042.180

	IAS39 31/12/2017	IFRS 9 31/12/2018
Reconnaissance et reprise de provisions	9.337.951	-2.800.470
Dépréciations particulières	6.121.295	2.973.504
Actifs financiers disponibles à la vente	-222.504	-
Actifs financiers au coût amorti	-	3.032.613
Prêts et créances	6.343.799	-
Instruments de la dette à leur juste valeur par le biais des résultats non réalisés	-	-59.109
Goodwill	0	0
Résultat sur les actifs détenus en vue de la vente	565.005	0
Résultat avant impôts	269.604.438	233.015.648
Impôts sur les bénéfices	-76.158.278	-58.589.579
Résultat net	193.446.160	174.426.070
Résultat net attribuable aux actionnaires	193.445.301	174.419.943
Résultat net intérêts minoritaires	858	6.127

3.2 Résultats non financiers

Clients

NOMBRE DE CLIENTS

(en millions)

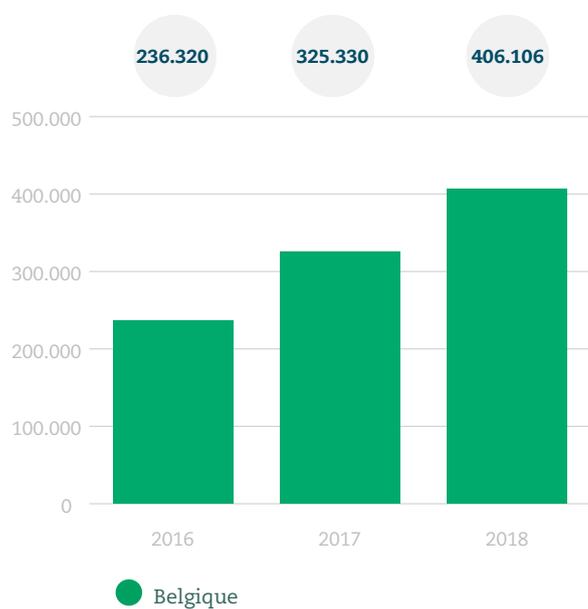


SATISFACTION DES CLIENTS

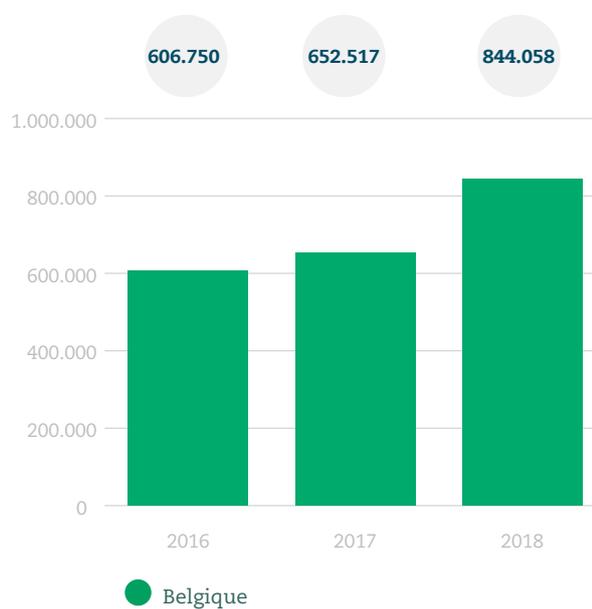
(sur 10)



NOMBRE D'UTILISATEURS DE L'APP MOBILE

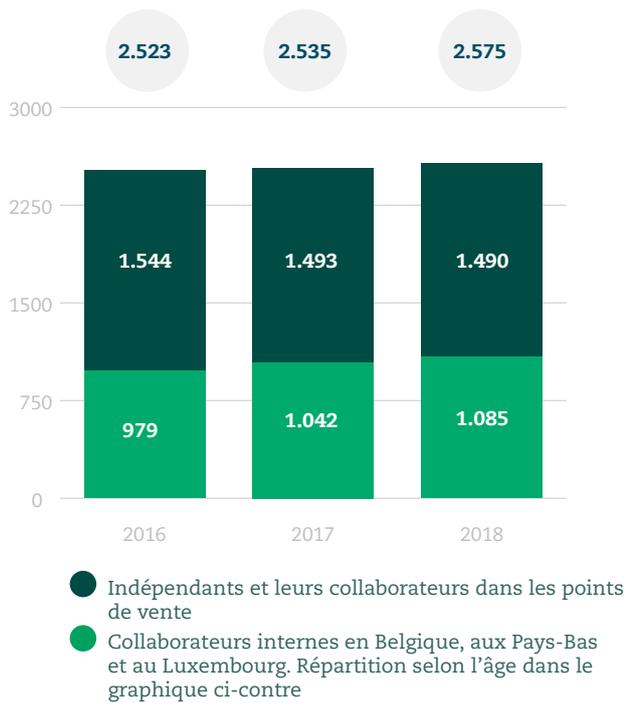


NOMBRE D'UTILISATEURS DE LA BANQUE PAR INTERNET

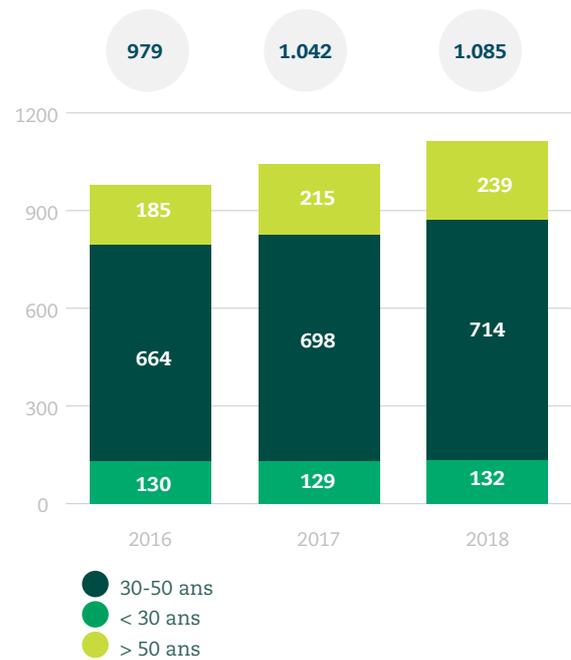


Collaborateurs

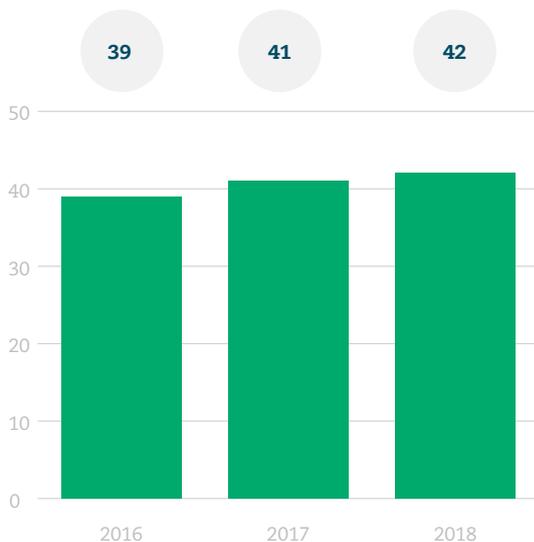
NOMBRE DE COLLABORATEURS



ÂGE DES COLLABORATEURS INTERNES EN BELGIQUE, AUX PAYS-BAS ET AU LUXEMBOURG

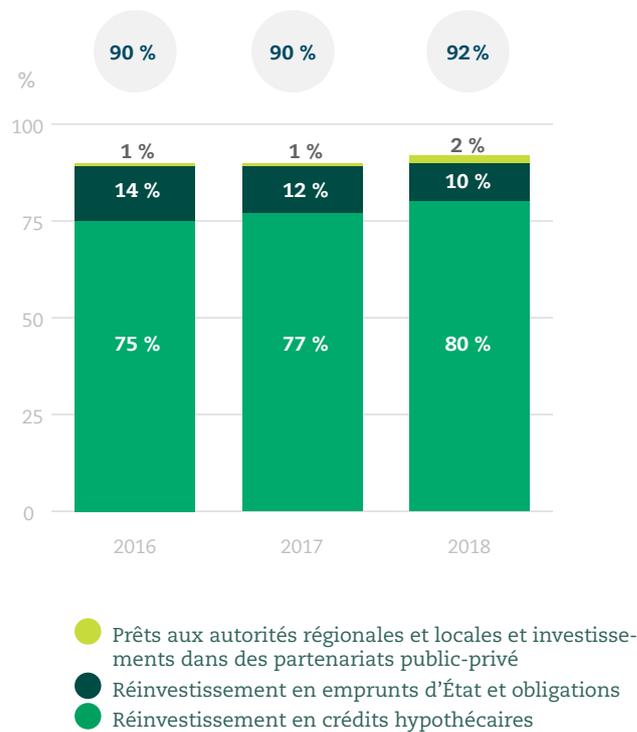


NOMBRE D'HEURES DE FORMATION PAR COLLABORATEUR EN MOYENNE





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



Climat

Suivi des émissions de CO₂ des fonds d'investissement

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 (voir plus loin 6.4.2).

En 2018, Argenta a analysé les émissions de CO₂ de ses 3 sièges à Anvers, Breda et Luxembourg.

Les émissions globales ont diminué au niveau de la consommation électrique, des trajets domicile-travail et de la consommation de papier, mais ont augmenté pour la consommation de gaz naturel et de carburant des voitures de société.

Cette évolution a une double explication :

- La transformation actuelle du siège à la Belgiëlei à Anvers a conduit Argenta à louer temporairement à Veldekens à Berchem des immeubles qui consomment beaucoup d'énergie. L'installation dans un siège entièrement rénové et efficient sur le plan énergétique en 2020 réduira sensiblement ces émissions.
- Le nombre de voitures de société a progressé entre 2015 et 2017 en raison notamment de l'augmentation du nombre de collaborateurs et de l'instauration d'un plan cafétéria qui permet aux collaborateurs de choisir une voiture de société.

Les émissions de CO₂ par collaborateur du siège diminuent cependant progressivement à la suite de diverses mesures visant à réduire l'empreinte écologique. Argenta ambitionne de s'engager encore plus résolument dans cette voie dans les prochaines années (voir 6.7).

Émissions de CO₂ du siège en tonnes



Nombre de collaborateurs du siège (2015-2017)

+11,4 %

Émissions de CO₂ par collaborateur du siège

-5,8 %





04

Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta



ARGENTA



4. Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta

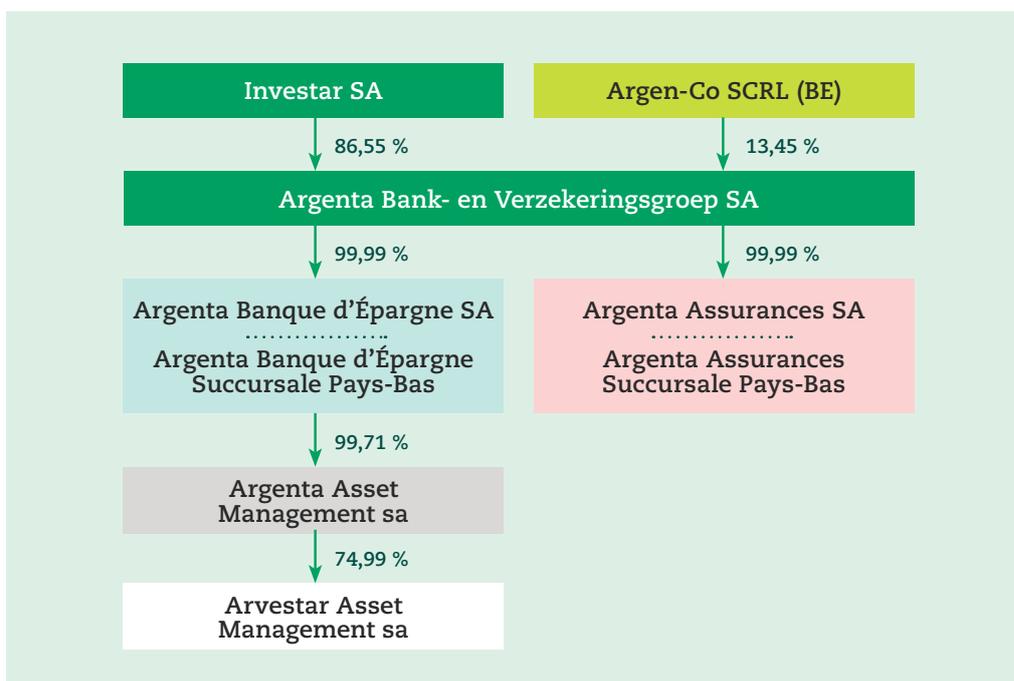
GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-9, 102-10, 102-45, FS14



4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co

Les actions du groupe de bancassurance Argenta Bank- en Verzekeringsgroep sont détenues à concurrence de 86,55 % par la société d'investissement

Investeringsmaatschappij Argenta SA (ci-après Investar), un holding financier mixte, et à concurrence de 13,45 % par Argenta Coöperatieve SCRL (ci-après Argen-Co).



4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep est le holding stratégique du Groupe Argenta. Ses activités opérationnelles incluent les départements Audit interne, Service juridique, Organisation & Talent, Compliance, Gestion des risques & Validation, Gestion des risques non financiers, Supervisory Office et Procurement & Facilities, qui sont organisés au niveau central pour toutes les sociétés d'Argenta.

Les quatre fonctions de contrôle indépendantes Audit interne, Compliance, Gestion des risques et la fonction actuarielle externalisée, sont dirigées au niveau d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep consolide et se charge de la direction collective de ses sociétés filiales que sont Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances.

Toutes les participations au sein d'Argenta sont (quasiment) des participations à 100 %, de sorte qu'aucun intérêt minoritaire n'est rapporté (autrement que purement formellement). La seule exception à cet égard concerne la société de gestion constituée en 2018, « Arvestar », dans laquelle Argenta Asset Management détient une participation majoritaire de 74,99 %.

4.3 Argenta Banque d'Épargne

Argenta Banque d'Épargne est un établissement de crédit belge qui constitue, avec sa succursale aux Pays-Bas et les sociétés de gestion Argenta Asset Management et Arvestar Asset Management, le pôle bancaire du Groupe Argenta. Argenta Banque d'Épargne propose des produits bancaires adaptés aux besoins des particuliers et des ménages.

Activités en Belgique

Les activités principales sont les suivantes :

1. **Opérations bancaires quotidiennes** : la mise à disposition de moyens de paiement comme les comptes à vue, les cartes de paiement, les cartes de crédit et les comptes-titres ;



Argenta propose gratuitement les services de base suivants : services de paiement (comptes à vue et d'épargne, carte de banque et carte de crédit standard) et conservation de titres.



Les clients attachent toujours plus d'importance à la durabilité, y compris dans le choix de leurs investissements. Cette évolution correspond parfaitement à la stratégie et à la culture d'Argenta. Argenta applique ainsi tout naturellement des critères de durabilité en sélectionnant les fonds à intégrer dans son offre, mais aussi en composant ses propres fonds Argenta.

2. **Crédits** : l'octroi de crédits-logement et de prêts à tempérament ;

confiée depuis 1999 à Degroof Petercam Asset Management. Vu le grand succès de ces fonds, sur le plan commercial comme au niveau du rendement, la création de la joint-venture constitue une étape stratégique logique pour trois raisons :

- (1) les avoirs considérables de ces fonds,
- (2) le fait qu'ils sont distribués sous le nom d'Argenta et (3) l'apport de Degroof Petercam Asset Management au niveau de leur gestion. Degroof Petercam Asset Management continuera à l'avenir à assurer la gestion financière quotidienne de ces fonds.



Les fonds collectés auprès des particuliers via les opérations bancaires et l'épargne sont réinvestis, à concurrence de 80 %, auprès des particuliers et des ménages sous la forme de crédits-logement.

3. **Investissements** : l'offre de fonds d'investissement gérés par Argenta Asset Management, Arvestar Asset Management ou par des gestionnaires de fonds externes.

Activités au Luxembourg

Argenta Asset Management est une société luxembourgeoise chargée de la gestion et de l'administration centrale des Organismes de placement collectif en valeurs mobilières d'Argenta à capital variable de droit luxembourgeois, à savoir Argenta-Fund sicav et Argenta Portfolio sicav.

Argenta Portfolio est un fonds de fonds. Cela signifie que les avoirs financiers des divers compartiments sont investis dans d'autres fonds d'investissement qui diffèrent sur le plan des risques et de l'horizon d'investissement.

L'objectif est de procurer aux investisseurs un rendement attrayant en investissant dans une sélection d'investissements en ligne avec le profil de risque du client.

Activités aux Pays-Bas

Argenta Banque d'Épargne possède depuis 2003 une succursale à Breda. Elle se charge de la fourniture des crédits-logement et de la collecte de l'épargne sur le marché néerlandais.

Constitution d'Arvestar Asset Management (« Arvestar »)

Le 31 juillet 2018, Argenta Asset Management et Degroof Petercam Asset Management ont créé la joint-venture Arvestar dont le siège est situé à Bruxelles. Les deux sociétés en détiennent respectivement 74,99 % et 25,01 % des actions.

Arvestar a pour mission de gérer les fonds d'épargne-pension Argenta et les fonds miroirs correspondants. Au 31 décembre 2018, 187.391 clients d'Argenta constituent leur pension complémentaire par le biais de ces fonds d'épargne-pension, dont la gestion est



Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique présentant de surcroît un potentiel de croissance important. En 2018, la succursale a apporté d'importantes améliorations à ses produits et a continué à numériser ses processus en vue de mieux

satisfaire les clients. Ce faisant, la succursale joue un rôle significatif sur le marché néerlandais. Depuis le 3^e trimestre de 2018, Argenta Nederland s'est hissé dans le top 10 du marché des crédits hypothécaires.

4.4 Argenta Assurances

Activités en Belgique

Argenta Assurances est une entreprise d'assurances belge visant à protéger les particuliers et les ménages en cas d'incidents en leur proposant des assurances incendie, des assurances auto, des assurances protection juridique, des assurances

familiales, des assurances hospitalisation et des assurances-vie à savoir des produits d'épargne de la branche 21 et des assurances solde restant dû. Par ailleurs, Argenta Assurances propose également des assurances investissements sous la forme de produits de la branche 23.



Outre l'activité d'assurances, Argenta Assurances contribue également à stimuler l'économie réelle, en investissant les primes d'assurance reçues en crédits hypothécaires, en titres liquides et en actions qui sont sélectionnées sur la base des critères de durabilité.

Activités aux Pays-Bas

Les activités d'assurances néerlandaises sont dirigées par la succursale d'Argenta Assurances aux Pays-Bas. L'offre de produits, constituée d'une assurance couvrant le risque de décès et d'une assurance épargne hypothécaire, complète l'offre de crédits hypothécaires de la succursale d'Argenta Banque d'Épargne aux Pays-Bas.

Après une évaluation critique, il a été décidé en 2018 d'arrêter la vente de nouvelles assurances couvrant le risque de décès et assurances épargne hypothécaire. Cela n'a pas d'incidence sur les clients existants, ni sur la vente de nouveaux crédits-logement.





05

**Priorité à
l'expérience
du client**



ARGENTA



5. Priorité à l'expérience du client

GRI 102-2, 103-2, 103-3, FS 6, FS 7, FS 14



5.1 Argenta, partenaire financier des ménages et des particuliers

Argenta met le client au cœur de ses activités depuis sa création en 1956. Chaque année, Argenta propose de nouveaux produits et affine son offre existante pour répondre toujours mieux aux attentes de ses clients. Argenta a poursuivi dans cette voie en 2018. Si Argenta investit des moyens considérables dans les canaux numériques, le réseau d'agences reste pour elle un point de contact important avec le client. Le fonctionnement du Centre de contact a également été revu pour offrir une prestation de services optimale.

Les clients d'Argenta semblent l'apprécier au vu des résultats enregistrés année après année au niveau 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 d'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 + 39, une cote très élevée dans le secteur bancaire belge. Aux Pays-Bas également, notre score est très favorable : + 15.

- S'agissant de la satisfaction des clients, Argenta affiche aux Pays-Bas une cote de 8,3/10 et en Belgique de 8,5/10.

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. Peu importe le canal de communication ou de transaction choisi par le client : la simplicité, la transparence, des prix corrects et des services d'experts prestés avec le sourire restent les principaux atouts d'Argenta.

5.2 Offre de produits Argenta

5.2.1 Opérations bancaires & Épargne

Offre de produits

Belgique



Argenta présente une belle offre gratuite de services de paiement et d'épargne, qui peuvent être largement utilisés en toute autonomie : banque mobile et par Internet, comptes à vue et d'épargne, carte de banque, carte de crédit standard et conservation de titres.

Pays-Bas

Argenta Nederland est une banque numérique. Les clients peuvent ouvrir leurs comptes d'épargne en ligne et ensuite gérer et retirer leur épargne dans un environnement bancaire en ligne sécurisé. Ils peuvent également effectuer eux-mêmes des modifications générales, comme le changement du compte de contrepartie ou de l'adresse, dans l'environnement bancaire sécurisé.

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

- Argenta a lancé une nouvelle plateforme bancaire, « Metro », en avril 2018. Cette plateforme permet d'améliorer des services automatisés et de lancer rapidement de nouveaux produits et services bancaires par voie numérique, ce qui permet de mieux servir le client.
- Pour contrecarrer la vague de tentatives d'hameçonnage, Argenta a mis en œuvre un nouvel outil de surveillance des fraudes qui détecte et bloque les

transactions risquées. Le déblocage des fonds concernés n'est effectué qu'après les vérifications nécessaires. Par ailleurs, plusieurs sites web et transactions de nature frauduleuse ont été bloqués en vue de prévenir autant que possible les dommages pour le client. Enfin, Argenta a informé régulièrement les clients au sujet de l'hameçonnage.

Évolution du portefeuille

Belgique

- Les avoirs sur les comptes à vue sont passés de 4,0 milliards d'euros à la fin de 2017 à 4,5 milliards à la fin de 2018. En Belgique, les particuliers et les ménages voient toujours plus leur compte à vue comme un havre sûr en attendant un investissement intéressant à long terme.
- Le montant total sur les comptes d'épargne réglementés et non réglementés a progressé, passant de 23,2 milliards d'euros en 2017 à 24,3 milliards en 2018. L'épargne est restée la plus populaire avec 14,0 milliards d'euros à la fin du mois de décembre 2018.

Le solde sur les comptes d'épargne chez Argenta Belgique atteint un sommet historique malgré leur faible taux (0,11 %). Les comptes à vue affichent également des soldes considérables étant donné le faible écart de taux avec le compte d'épargne. Le compte d'épargne reste le symbole de la relation de confiance entre le client et sa banque. La popularité du compte d'épargne s'explique aussi par ses atouts traditionnels : disponibilité immédiate des avoirs, sécurité et exonération fiscale jusqu'à un plafond fixé par la loi (alors que les autres revenus mobiliers sont soumis à un précompte mobilier de 30 %).

En 2018, les fonds d'investissement et les fonds d'assurance ont gagné en popularité contrairement aux comptes à terme, aux bons de caisse et aux obligations (Argenta ne proposait plus ces deux derniers placements en 2018 compte tenu de la faiblesse des taux).

Pays-Bas

À la fin de 2018, le portefeuille d'épargne total d'Argenta Nederland était de 2,3 milliards

d'euros. En 2018, le portefeuille de dépôts a diminué de 187,9 millions d'euros alors que le solde des comptes d'épargne a légèrement augmenté. Au total, le portefeuille d'épargne a diminué de 129,8 millions d'euros. Au vu de la très faible rémunération de leur épargne, de nombreux Néerlandais préfèrent l'utiliser pour consommer ou rembourser des emprunts. D'autres veulent surtout éviter de bloquer leurs avoirs aux faibles taux d'intérêt actuels.

Pilier	Infrastructure bancaire gratuite	Belgique 2016	Belgique 2017	Belgique 2018	Pays-Bas 2016	Pays-Bas 2017	Pays-Bas 2018
Épargne et Paiements							
	Nombre de comptes à vue	1.119	1.158	1.204		Pas proposé	Pas proposé
	Nombre de comptes d'épargne et à terme	1.271	1.274	1.264	149	149	139
	Nombre de cartes de débit et de crédit	1.539	1.591	1.617		Pas proposé	Pas proposé
Investir							
	Nombre de comptes-titres	150	156	137		Pas proposé	Pas proposé
					2016	2017	2018
Épargne et contrats d'assurance des ménages (*)							
en millions d'euros					36.162	36.506	37.840
en % des fonds totaux					85 %	83 %	83 %
Prêts aux clients, essentiellement des ménages							
en millions d'euros					27.132	28.140	30.139
en % de l'épargne des ménages					75 %	77 %	80 %
en % du total des actifs Argenta					64 %	64 %	66 %
Prêts aux autorités régionales et locales et investissements dans des partenariats public-privé							
en millions d'euros					359	539	766
en % de l'épargne des ménages					1 %	1 %	2 %
en % du total des actifs Argenta					1 %	1 %	2 %
Réinvestissement en emprunts d'État							
en millions d'euros					5.115	4.541	3.817
en % de l'épargne des ménages					14 %	12 %	10 %
en % du total des actifs Argenta					12 %	10 %	8 %

(*) Ce montant concerne les fonds récoltés sans les produits fee bancaires et la branche 23. Ces fonds ne sont pas réinvestis par Argenta, mais par le fonds.



Investir,
c'est à la portée de tous.
 Même pour qui joue volontiers la sécurité.

Découvrez pourquoi
 l'investissement est aussi fait
 pour vous, sur argenta.be



© 2018 Argenta Bank. Tous droits réservés.

Amélioration de l'expérience du client

Dans l'activité Investissements, nous avons consacré beaucoup d'attention à la réglementation européenne MiFID II qui est entrée en vigueur le 3 janvier 2018. Cette réglementation durcie vise à offrir au client davantage de protection et de transparence, sur le plan des risques et des frais. Des informations complémentaires sur les services d'investissement proposés et des relevés détaillés des frais qui y sont liés permettent au client de mieux évaluer si un produit d'investissement lui convient. Cette réglementation a conduit à la mise en œuvre d'un nouvel outil de conseil, Compass. Cet outil de conseil est déployé progressivement dans l'ensemble du réseau d'agences. Il vise à aider les collaborateurs d'agence à donner des conseils adéquats et appropriés au client. Les clients peuvent cependant choisir également d'investir eux-mêmes en utilisant la plateforme en ligne.

La proposition d'investissement a permis d'optimiser l'offre globale d'investissements, en la simplifiant sensiblement sur le plan fiscal. Ainsi, Argenta ne propose plus que des fonds d'investissement ayant une structure de sicav et privilégie la solution fiscale optimale selon les souhaits et besoins personnels du client.

Outre Compass, Argenta a lancé également la plateforme bancaire « Metro ». Grâce à cette nouvelle plateforme, une position au comptant est liée à chaque compte-titres.

Par ailleurs, trois nouveaux fonds partenaires ont été ajoutés à la gamme bancaire le 20 novembre 2018 : (1) Robeco Chinese Equities, (2) Robeco Asia-Pacific et (3) DPAM Invest Real Estate Europe.

Côté Vie, nous avons ajouté cinq nouveaux fonds dans la gamme des assurances (branche 23) au sein d'Argenta Life Plan, les pendants des fonds disponibles dans le volet bancaire : (1) Argenta Life Chinese Equities, (2) Argenta Life Asia-Pacific, (3) Argenta Life Real Estate Europe, (4) Argenta Life Finance Dynamic et (5) Argenta Life Short Term.

Enfin, les fonds des partenaires d'Argenta, Edmond de Rothschild Asset Management (EDRAM) et GS&P Asset Management, ont été retirés de l'offre.

S'agissant d'Argenta Life Plan, nous avons automatisé la procédure des transferts. Les collaborateurs peuvent donc consacrer le temps ainsi libéré à améliorer encore l'expérience du client.

En 2018, Argenta a lancé pour l'investisseur les possibilités suivantes dans l'app : les versements supplémentaires en épargne-pension, la consultation de documents tels que les avis d'échéance et les attestations de paiement et fiscales ainsi que la consultation du compte-titres.

Évolution du portefeuille

Le portefeuille total des produits d'investissement a diminué, passant de 8,7 milliards d'euros à 8,3 milliards en 2018.

Cette diminution est due, d'une part, à une production nette réduite et, d'autre part, au recul sensible des cours de Bourse.

Les fonds d'investissement restent une solution alternative importante aux comptes d'épargne. Si les montants investis affichent une légère hausse, ils sont inférieurs aux sommes présentes sur les comptes d'épargne et à vue. Les nombreux investissements et efforts déployés par Argenta dans le domaine des placements ont renforcé considérablement la confiance de nos clients. Comme l'illustrent les achats de nos clients : la part des fonds Argenta dans les portefeuilles des clients a fortement augmenté. En 2018, nous avons également assisté à un glissement des fonds partenaires vers les fonds Argenta Portfolio.

Le portefeuille des polices assurance-vie a enregistré une croissance de 3,93 %, grâce à une hausse de 5,11 % des polices assurance solde restant dû sur 1 tête et de pas moins de 35,54 % sur ce type de contrat à 2 têtes. Cette évolution s'explique aussi par la fin de la commercialisation de plusieurs produits arrivés à échéance.

5.2.3 Crédits

Extension de l'offre de produits

Belgique

L'octroi de crédits reste au cœur de l'offre d'Argenta. En 2018, Argenta a fourni un crédit-logement à 14.880 ménages.



Du côté des crédits à la consommation, Argenta a mis l'accent en 2018 sur les prêts à finalité durable. Ces crédits portent principalement sur les moyens de transport durable, comme les vélos électriques et les véhicules écologiques, mais aussi sur les rénovations écologiques visant à renforcer les caractéristiques durables des habitations. Argenta entend ainsi satisfaire la demande croissante des clients désireux d'investir à des fins durables.



Pays-Bas

En 2018, Argenta Nederland s'est consacré principalement aux crédits hypothécaires. Diverses améliorations ont été apportées aux caractéristiques du produit et à la politique d'acceptation. Ces changements ont contribué à la réalisation des beaux résultats enregistrés par Argenta Nederland en 2018, malgré un marché très concurrentiel.

Ainsi, Argenta Nederland a aidé plus de 10.000 ménages à acheter l'habitation de leurs rêves ou à refinancer leur crédit hypothécaire.

Enfin, après le développement de deux canaux supplémentaires de souscription de crédits hypothécaires en 2017, l'année 2018 a été marquée par un renforcement du nombre de conseillers aux Pays-Bas pouvant proposer de tels prêts Argenta. Le compteur affiche à présent 2.150 conseillers.

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

En 2018, Argenta a entrepris plusieurs actions visant à réduire la durée moyenne du traitement d'une demande de crédit. Nous avons continué à optimiser l'application de demandes de crédit et avons instauré une procédure dite « Fast Lane Decision ». Cette procédure permet d'accélérer le traitement des demandes de crédit présentant certaines caractéristiques.

Par ailleurs, les collaborateurs des départements Acceptation et Gestion ont bénéficié de formations pour pouvoir être opérationnels dans chacun d'eux selon les besoins les plus urgents.

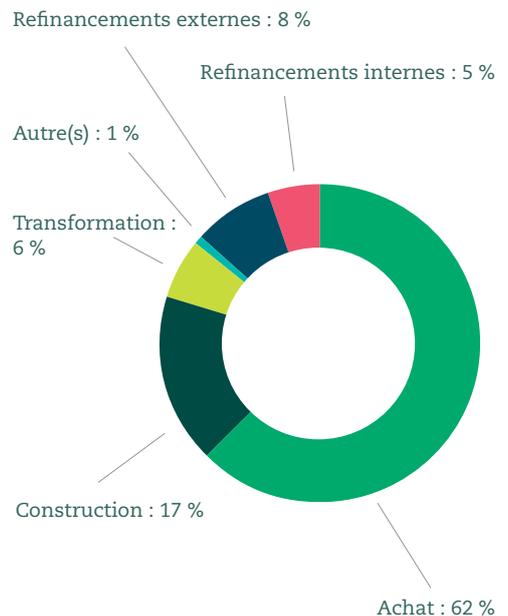
Évolution du portefeuille

Belgique

En 2018, Argenta a réalisé pour 2,53 milliards d'euros de crédits hypothécaires, dont 128 millions d'euros de refinancements internes. Ce montant est supérieur de 7 % à celui de 2017.

OBJETS DES CRÉDITS

Objets des crédits hypothécaires en Belgique



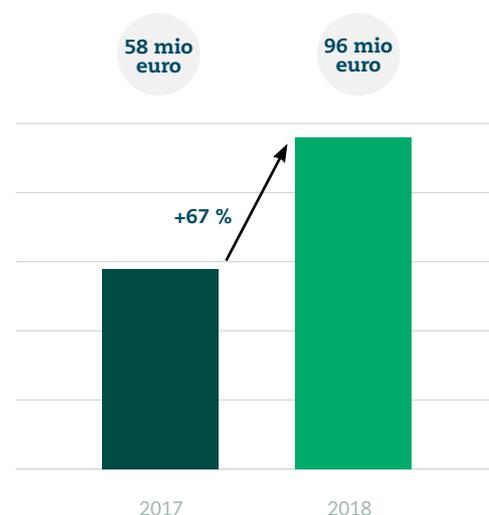
Par ailleurs, le portefeuille de crédits-logement a progressé cette année à nouveau plus fortement que le marché. Argenta affiche en effet une hausse de 8,7 %, contre 6,0 % pour le marché. En chiffres absolus, cela représente un accroissement du portefeuille de 976 millions d'euros, qui s'élevait ainsi à 12,2 milliards d'euros le 31 décembre 2018.

La part de marché d'Argenta au niveau de la production de crédits hypothécaires était de 6,53 % en Belgique.

Quelque 96 millions d'euros ont été réalisés en crédits à la consommation. Soit une hausse de 67 % par rapport à 2017. Le portefeuille d'Argenta a progressé ainsi de 41 % pour atteindre 160 millions d'euros.

PRODUCTION DE CRÉDITS À LA CONSOMMATION

Croissance en crédits à la consommation en 2018, par rapport à 2017.



Quelque 21 millions d'euros (soit 22 % du volume total des crédits à la consommation) ont été octroyés en prêts pour des investissements durables, tels que des vélos (électriques), des rénovations écologiques et des véhicules écologiques.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, Argenta a octroyé pour 2,5 milliards d'euros de nouveaux crédits hypothécaires. La production a ainsi progressé de 46 % par rapport à 2017. Cette forte hausse est due aux améliorations et extensions précitées. Le portefeuille a augmenté à 17,6 milliards d'euros. Sur une production totale de crédits hypothécaires aux Pays-Bas de 106 milliards d'euros, Argenta a pris en 2018 une part de marché de 2,4 %.

5.2.4 Assurances

Extension de l'offre de produits

Belgique

En 2018, l'offre a été simplifiée en assurances incendie et auto. À présent, le client peut choisir lui-même dans l'offre le module qui lui convient le mieux. En outre, les clients qui optent pour la protection la plus étendue de leur voiture ou habitation bénéficient encore de meilleures conditions. Argenta a instauré la couverture gratuite en cas de décès durant la période de demande d'une assurance solde restant dû. Les clients sont donc couverts en cas de décès par accident depuis la signature de la proposition jusqu'à la date d'entrée en vigueur effective de l'assurance solde restant dû.

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

Dans nos activités assurances, nous avons investi en 2018 dans le traitement impeccable des sinistres, mais aussi dans des mesures de prévention. Ainsi, tous nos experts incendie se sont rendus en 2018 chez les clients d'Argenta qui avaient fait appel à un expert en 2018 pour y installer des détecteurs de fumée. Argenta les aide de la sorte à vivre dans une habitation non seulement agréable, mais



aussi plus sûre. De telles initiatives seront poursuivies également en 2019.

Par ailleurs, Argenta a rationalisé en 2018 son réseau de réparateurs automobiles agréés, en vue d'assurer une prestation de services plus rapide et de meilleure qualité pour le client. Ainsi, depuis le mois de mai 2018, les clients bénéficient de délais de réparation plus courts, mais peuvent aussi faire enlever gratuitement leur voiture et, après la réparation, la faire livrer (lavée) à l'endroit de leur choix.

Enfin, Argenta a décidé en 2018 de transférer les assurances hospitalisation dans une entité externe, à savoir Vanbreda Risk & Benefits. Le 1^{er} janvier 2019, l'équipe Assurances Hospitalisation d'Argenta a été transférée chez Vanbreda Risk & Benefits, ce qui permet de combiner au mieux leurs connaissances respectives. Ce regroupement contribuera à une meilleure gestion du portefeuille.

Évolution du portefeuille

Belgique

Le portefeuille d'assurances dommages et santé a poursuivi sa progression en 2018 pour arriver à un encaissement de 141 millions d'euros. Il est constitué des assurances

familiales, incendie, auto et hospitalisation.

Les polices incendie et familiales maintiennent leur croissance. Cette augmentation s'explique surtout par la forte progression de la police combinée « Assurance Résidence + », une tendance déjà observée en 2017. Cette police combine en effet l'assurance « Protection familiale » et l'assurance incendie « Assurance Résidence ».

En 2018, 25.396 nouveaux contrats d'assurance incendie ont été conclus.

Le portefeuille d'Argenta contient à présent 182.465 polices. Cela représente une croissance de 5,51 % du portefeuille. L'assurance familiale a enregistré en 2018 une croissance supérieure (+ 6,3 %).

Par ailleurs, le portefeuille auto a progressé en brut de 3,59 %, ce qui représente 17.223 contrats.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, nous avons décidé pour des raisons stratégiques, à la fin de 2018, d'arrêter la vente de nouvelles assurances couvrant le risque de décès et assurances épargne hypothécaire. Cette cessation n'a aucune incidence directe sur le portefeuille existant.

5.3 Réseau d'agences

Belgique

À la fin de 2018, le réseau belge des agences était constitué de 467 points de vente. Cette légère baisse par rapport aux années précédentes fait suite à l'intégration de

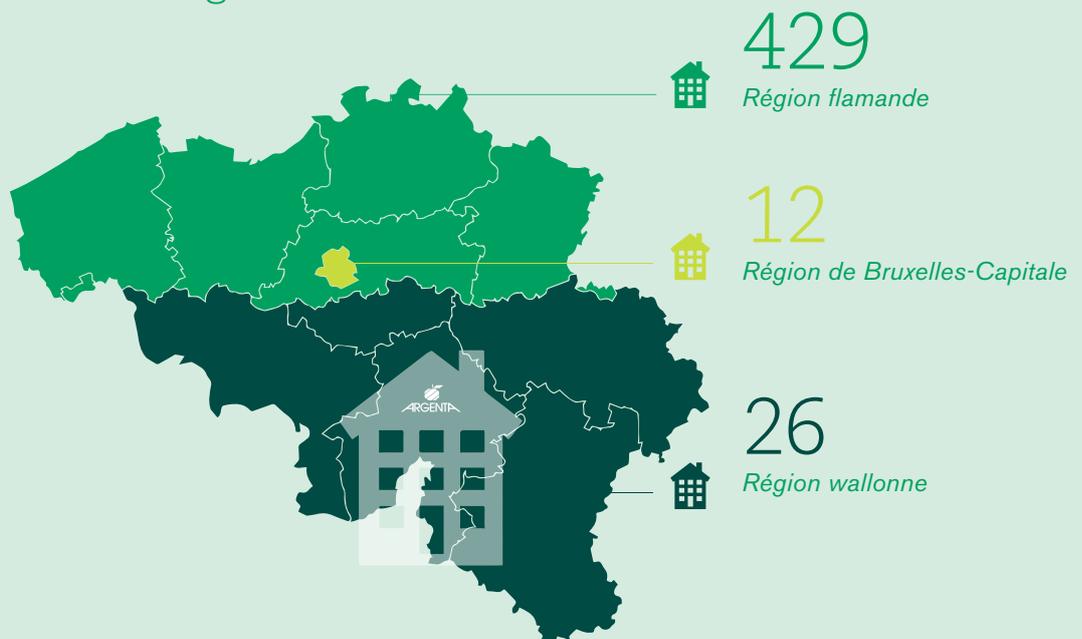
quelques agences relativement petites dans des agences plus grandes dans la même région. Argenta prévoit une évolution analogue dans les prochaines années.

Argenta continue à accorder beaucoup d'importance à la proximité et au contact humain. À côté du canal numérique, le réseau d'agences reste d'une importance cruciale pour donner des conseils personnalisés aux clients.

Argenta compte au total 429 agences en Flandre, 26 en Wallonie et 12 dans la Région de Bruxelles-Capitale. 442 agences sont gérées

par 404 agents et leurs 1.086 collaborateurs. Par ailleurs, Argenta gère en propre 25 agences employant 93 collaborateurs.

Nombre d'agences



Les agents Argenta et leurs collaborateurs travaillent exclusivement pour Argenta. Cela signifie qu'ils ne peuvent proposer que des produits d'Argenta et de partenaires sélectionnés par Argenta.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, Argenta ne dispose pas de son propre réseau d'agences. Pour les crédits hypothécaires et les assurances, les clients peuvent s'adresser à plus de 2.150 conseillers indépendants et aux canaux numériques du groupe. Pour l'épargne, les clients ne peuvent passer que par l'offre en ligne.



Les nouveaux agents Argenta sont recrutés avec le plus grand soin. Les candidats sont évalués attentivement sur le plan de leurs caractéristiques personnelles, de leurs compétences ainsi que de leurs connaissances et expériences prouvées. Nous examinons également s'ils souscrivent à la culture, aux valeurs et aux normes d'Argenta.

Argenta intègre chaque agent dans un parcours de formation encadré individuellement afin qu'il puisse se développer personnellement, techniquement et spécifiquement à la fonction exercée. En 2018, pas moins de 27 agents ont réussi ce parcours.

Par ailleurs, de nombreuses formations professionnelles sont proposées aux collaborateurs des agents. Argenta s'assure ainsi de la capacité professionnelle de ses agents à pouvoir guider personnellement les clients à travers son offre de produits bancaires et d'assurances et à leur donner des conseils adaptés à leur profil et à leurs besoins.

Excellence à l'agence : professionnalisation du réseau d'agences

L'expérience du client commence généralement au niveau du réseau d'agences. C'est pour cette raison que le projet « Excellence à l'agence » a été lancé. Il vise à offrir aux clients un service de meilleure qualité et plus efficient. Cela consiste en premier lieu à suivre les clients de manière proactive afin d'anticiper, par exemple, les moments clés dans la vie des clients.

Pour y parvenir, il est crucial qu'Argenta connaisse bien ses clients et que ses collaborateurs disposent des connaissances appropriées.

Le projet « Excellence à l'agence » se déroule comme il se doit. En 2018, 55 % des agences l'ont déjà lancé en leur sein. Au final, ce projet

donnera aux agents les moyens d'appliquer une approche commerciale proactive et structurée.

Nouveau modèle de commissions

En 2018, Argenta a mené des entretiens intensifs avec les représentants du réseau d'agences Argenta au sein de l'Organe de concertation paritaire (OCP) au sujet d'un nouveau système de commissions. À la fin du mois de novembre, un accord était conclu avec les agents. Le nouveau système entre en vigueur le 1^{er} janvier 2019.

Par-là, Argenta entend concrètement offrir plus que jamais aux clients une prestation de services optimale et durable en leur proposant à l'avenir encore plus de solutions à tous les moments importants de leur vie.



5.4 Principes IT visant à accélérer la numérisation

Belgique

La stratégie 2020 d'Argenta est une stratégie omnicanale qui consiste à investir des moyens considérables dans l'expérience du client : ce dernier choisit son canal lors de chaque interaction avec Argenta, que ce soit par le biais du réseau d'agences, de la voie numérique ou du canal mobile. Ces trois canaux forment un tout intégré, offrant une expérience du client cohérente quelle que soit la voie choisie.

Le département IT détermine sa stratégie dans le cadre de la stratégie globale

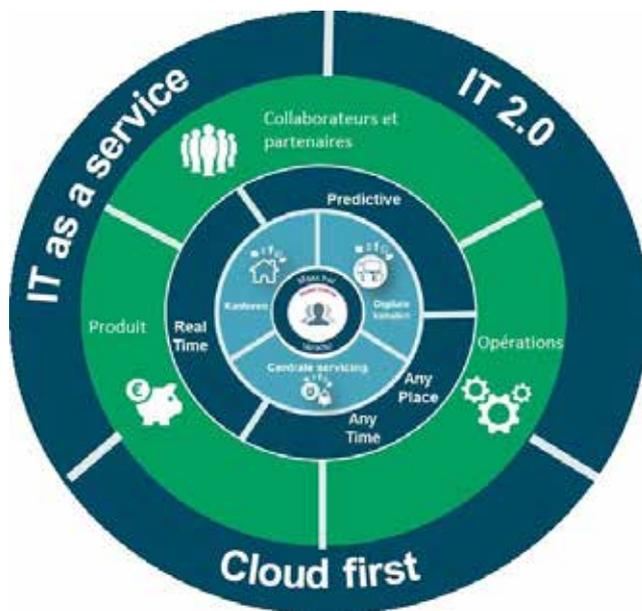
d'Argenta. Le département IT soutient tant l'agence que les canaux numériques et mobiles pour la vente et les services. Le département IT applique à cet égard une stratégie « mobile first » : les opérations bancaires, les assurances, les prêts et les investissements doivent être disponibles via le canal que le client choisit, mais les nouvelles fonctionnalités sont introduites d'abord dans le canal mobile.

La stratégie IT a été mise en œuvre à travers des projets importants dans l'ensemble de l'organisation IT. Ici aussi, nous appliquons le



principe « priorité au client » : les projets ayant la plus grande incidence sur l'expérience du client sont implémentés en premier lieu (avec ceux imposés par la loi).

comme le nouveau site web d'Argenta, la possibilité pour le client de communiquer, grâce à l'app, avec le Centre de contact et d'effectuer des paiements en prenant une photo du formulaire de virement.



Pour l'organisation IT, l'année 2018 a été marquée par une accélération des développements mobiles et numériques :

- Au début de 2018, Argenta a lancé digi.wave en vue de favoriser une collaboration « agile » entre le département IT, d'une part, et les directions commerciales et de backoffice, d'autre part. L'objectif : mieux répondre aux besoins du client et ainsi lui proposer une meilleure expérience. Digi.wave s'investit notamment dans le développement de l'App Argenta. Cette initiative a déjà donné de beaux résultats

- Le département IT a contribué aussi au lancement de la nouvelle plateforme bancaire « Metro » qui permet d'améliorer des services automatisés et d'introduire rapidement de nouveaux produits et services bancaires.
- Par ailleurs, le département IT a automatisé plusieurs processus existants en vue d'arriver à un fonctionnement vraiment « zero touch » (sans intervention du backoffice).
- Le déménagement sur le site « Papyrus » s'est accompagné du lancement de « Skype for Business » : toutes les salles de réunion disposent d'écrans interactifs « intelligents », « Surface Hubs », qui rapprochent les collaborateurs répartis sur les différents sites et qui facilitent le travail à domicile.

- En collaboration avec les fournisseurs, nous avons stabilisé les prestations de service, par exemple en recourant à un nouvel environnement de test.

Le département IT continuera en 2019 à contribuer à la réalisation de la stratégie omnicanale en accélérant les développements mobiles et numériques, d'une manière sûre et fiable pour le client.

5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client

Les améliorations ont porté sur l'offre de produits, mais aussi sur d'autres aspects, à l'échelle de toute l'entreprise, en vue d'offrir au client une meilleure expérience. Ainsi, les clients s'attendent à recevoir immédiatement une réponse claire lorsqu'ils adressent une question au Centre de contact, sans être transférés vers un autre collaborateur ou mis en attente. Pour le leur garantir, Argenta investit dans les capacités des collaborateurs du Centre de contact à résoudre les problèmes. En clair, ces collaborateurs peuvent répondre aux questions en toute autonomie, sans l'aide des départements de backoffice.

En 2018, les collaborateurs ont surtout été formés à pouvoir entreprendre plusieurs actions en cas de questions sur des transactions sur des comptes, cartes, etc. En 2019, ces formations seront étendues à d'autres domaines. Au cas où, un soir ou le samedi, le Centre de contact ne pourrait pas répondre à une question sans l'aide du backoffice, le client peut indiquer le moment auquel il aimerait qu'Argenta le rappelle.

En outre, les fonctionnalités de l'App Argenta ont été sensiblement étoffées en 2018 pour mieux répondre aux besoins des clients. Citons à cet égard la possibilité de scanner des formulaires de virement, de consulter son portefeuille de titres et des documents (notamment des attestations fiscales), etc.

Par ailleurs, Argenta a analysé, et adapté au besoin, certains processus dans le domaine des assurances en vue d'améliorer encore l'expérience du client. En 2019, d'autres processus feront l'objet d'une telle analyse et seront ajustés si cela s'avère nécessaire.

Les tâches administratives dans les agences et leur incidence sur l'expérience du client ont également été soumises à un œil critique. Cet examen approfondi a permis de dresser une liste d'initiatives visant à réduire la charge administrative, en veillant en priorité à améliorer l'expérience du client et l'efficacité des processus.

Si la priorité donnée à l'expérience du client se traduit au niveau des produits et des processus, c'est parce qu'elle constitue un élément fondamental de la culture d'Argenta. En 2018, Argenta n'a donc pas ménagé ses efforts pour encourager ses collaborateurs à placer toujours le client au centre de toutes leurs activités. Le lancement d'un jeu de portée générale, X-game, y a notamment contribué. Il consiste à formuler, à partir d'exemples, d'idées et de discussions interdisciplinaires, des initiatives visant à améliorer également l'expérience des collaborateurs. Les clients sentent en effet lorsque les collaborateurs travaillent avec le sourire.





06

**Durabilité
Argenta**



ARGENTA



6. Durabilité Argenta

GRI 102-7, 102-8, 102-09, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15, 102-16, 102-17, 102-21, 102-22, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56, 103-1, 103-2, 202-1, 203-1, 205-1, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 401-1, 402-1, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1, 418-1, FS 10, FS 11



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. Il est clair qu'il faut investir davantage dans le développement durable et prendre des actions plus fortes en faveur du climat. Il est crucial à cet égard de développer une vision à long terme pour encourager les investissements en faveur d'une économie sobre en carbone et résiliente face au changement climatique.

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.

Cette politique porte ses fruits. Argenta est en effet perçue principalement comme une banque durable, comme le révèle une enquête de Randstad¹ portant sur 16 banques. Argenta y obtient le deuxième meilleur score pour l'aspect « financièrement sain » et le quatrième pour la dimension « redonner à la société/l'environnement ».

Argenta a réfléchi à divers niveaux sur le thème de la « Durabilité ». Il s'avère que la durabilité est une dimension qui va de soi chez Argenta. Elle est inscrite dans l'ADN

¹ Employer Brand Research 2018 for Argenta. Une enquête menée par Randstad.

d'Argenta et fonde donc l'action de tous ses départements. Dans sa communication externe, Argenta évoquait peu jusqu'à présent ses ambitions en matière de développement durable, même si elle utilise depuis plusieurs années le reporting GRI et le rapport sur les Objectifs de développement durable pour relater de manière transparente le bilan non financier de ses activités.

Le secteur financier et Argenta ont besoin d'informations de meilleure qualité émanant des entreprises et des pouvoirs publics sur l'incidence financière du changement climatique sur leurs opérations. Ces données sont nécessaires pour pouvoir mieux adapter les investissements dans les entreprises et l'offre de produits d'Argenta aux risques climatiques. Argenta suit de près les tendances relatives au reporting des risques financiers liés au climat, comme celles indiquées par la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Par ailleurs, Argenta suit de près les travaux de la Commission européenne relatifs aux recommandations émises par le

groupe de travail High-Level Expert Group on Sustainable Finance (HLEG) portant sur le système financier afin de soutenir les investissements durables.

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. Les premières fondations de cette stratégie délibérée ont été posées en 2018 :

- Argenta a passé en revue son propre portefeuille d'investissements en y pointant les secteurs émettant beaucoup de CO₂ comme le pétrole et le charbon. Les positions dans ces secteurs seront progressivement vendues d'ici 2020.
- 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). Les résultats des calculs sont commentés plus loin.



Argenta a l'ambition :

- 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 (voir 6.4).
- 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.
- 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.



6.1 Objectifs de développement durable

Argenta relie son reporting en matière de durabilité aux 17 objectifs de développement durable des Nations Unies (« Sustainable

Development Goals » ou « SDG »), qui constituent un cadre de référence universel pour ce reporting.

OBJECTIFS **DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



Les cinq SDG suivants se retrouvent clairement dans le plan d'action en faveur de la durabilité mis en œuvre par Argenta qui est détaillé au point 6.3 ainsi que dans l'indice GRI (chapitre 9).

Quels SDG ?

Qu'a réalisé Argenta en 2018 ?



Le 20 mars 2018, le conseil d'administration a approuvé la charte de la diversité :

- Argenta applique une politique salariale équitable pour les hommes et les femmes.
- Les femmes ont les mêmes chances, y compris pour les fonctions dirigeantes.
- Argenta exerce une surveillance active, et rend compte de la représentation des femmes dans les organes de gestion et les autres rouages de son entreprise.



- Argenta investit activement dans les innovations technologiques, voir supra 5.4.
- Argenta aspire à favoriser un sain équilibre travail-vie privée, notamment en laissant aux collaborateurs le choix de travailler à domicile et la possibilité de prendre des jours de congé supplémentaires, etc.
- Argenta a contribué activement, en réinvestissant l'épargne collectée, au soutien de l'économie réelle, voir 5.2.
- Argenta a conclu en 2018 pour ses collaborateurs une nouvelle CCT relative à un revenu garanti en cas de maladie, d'accident privé ou de grossesse.
- Argenta a créé 43 emplois supplémentaires en 2018.
- Argenta paie des taxes et des contributions à l'État, aux autorités de surveillance et aux associations professionnelles, voir 6.11.



- Argenta a analysé en 2018 ses émissions de CO₂ et formulera sur cette base des actions concrètes. Une de ces actions consiste à exclure d'ici 2020 les secteurs du pétrole et du charbon de ses portefeuilles d'investissements.
- Argenta a promu les trajets domicile-lieu de travail durables et a octroyé à ses collaborateurs, dans le cadre du plan cafétéria, une réduction s'ils choisissaient des moyens de transport durables (vélos, voitures électriques), voir 6.5.1 ; Argenta a également revu la liste des voitures en vue de proposer à ses travailleurs des solutions plus durables. Ainsi, les voitures roulant au diesel ont été supprimées de la liste des voitures de société, qui ne comprend plus à présent que des véhicules écologiques.
- Argenta met à disposition de son personnel des vélos pour les déplacements entre ses sites.
- En 2018, Argenta a installé des écrans interactifs « intelligents », « Surface Hubs », qui rapprochent les collaborateurs répartis sur les différents sites et qui limitent ainsi le nombre de déplacements.



- Argenta exclut, pour ses propres investissements et pour les fonds d'investissement, les entreprises qui sont actives notamment dans l'industrie du tabac, le secteur nucléaire, l'industrie des paris, le secteur de l'armement, les producteurs de produits chimiques dangereux, l'industrie des divertissements pour adultes et les entreprises qui maltraitent les animaux.
- Argenta lutte contre l'hameçonnage et a investi dans un outil d'analyse et de blocage des transactions frauduleuses.
- Argenta a veillé à instaurer un bon dialogue entre l'employeur et les travailleurs au sein du conseil d'entreprise et du comité pour la prévention et la protection au travail.
- Argenta traite toutes les plaintes des clients et aspire à cet égard à y répondre le plus vite possible, voir 6.10.



- Argenta est depuis 2014 partenaire et membre du conseil d'administration de CIFAL Flanders, un centre de formation affilié à UNITAR. En 2018, Argenta a reçu de Cifal Flanders un certificat UNITAR officiel en qualité de « SDG Pioneer » pour son engagement à respecter les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies.
- Argenta est partenaire du réseau « Slim naar Antwerpen » qui vise à améliorer la mobilité à Anvers et aux alentours (voir 6.12).
- Argenta est également un membre actif, en sa qualité de bancassureur, de Febelfin, d'Assuralia et de l'ESBG (voir 6.13).
- Argenta a signé en 2018 la « Charter Gezinsvriendelijke ondernemen » du Gezinsbond (le pendant flamand de la Ligue des Familles).
- Argenta est partenaire de « Sign for my Future » (voir 6.12).

6.2 Sujets matériels et consultations des parties prenantes

GRI 102-40, 104-42, 104-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48

Argenta est à l'écoute des attentes de ses parties prenantes à l'égard du développement durable et les interroge tous les deux ans à ce sujet.

L'enquête de 2017 a été envoyée à 931 clients, 156 coopérateurs Argen-Co, 220 agents et leurs collaborateurs, 435 collaborateurs au siège, 3 organisations professionnelles et 5 administrateurs.

Les questions portaient sur 5 grands thèmes :

Éthique et intégrité

- 1) Méthodes de vente honnêtes, publicité loyale, transparence des produits
- 2) Bonne gouvernance
- 3) Politique salariale correcte et transparente, pas de culture du bonus
- 4) Lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment
- 5) Comportement éthique de la part des collaborateurs d'Argenta

Responsabilité économique

- 6) Stabilité financière
- 7) Qualité des prestations de service, transparence dans tous les domaines
- 8) Stratégie à long terme
- 9) Accès aux services financiers pour tous
- 10) Investir durablement l'épargne dans l'économie réelle et locale
- 11) Paiement correct des impôts et de la taxe sur les banques
- 12) Politique d'achats durable avec sélection de fournisseurs
- 13) Proposition de microcrédits

Responsabilité à l'égard de nos clients

- 14) Offre de produits
- 15) Offre d'investissements durables
- 16) Proximité d'Argenta
- 17) Innovation
- 18) Offre gratuite de services bancaires de base
- 19) Traitement respectueux de chaque client
- 20) Protection des données à caractère personnel
- 21) Stimulation de l'éducation financière

Responsabilité sociétale

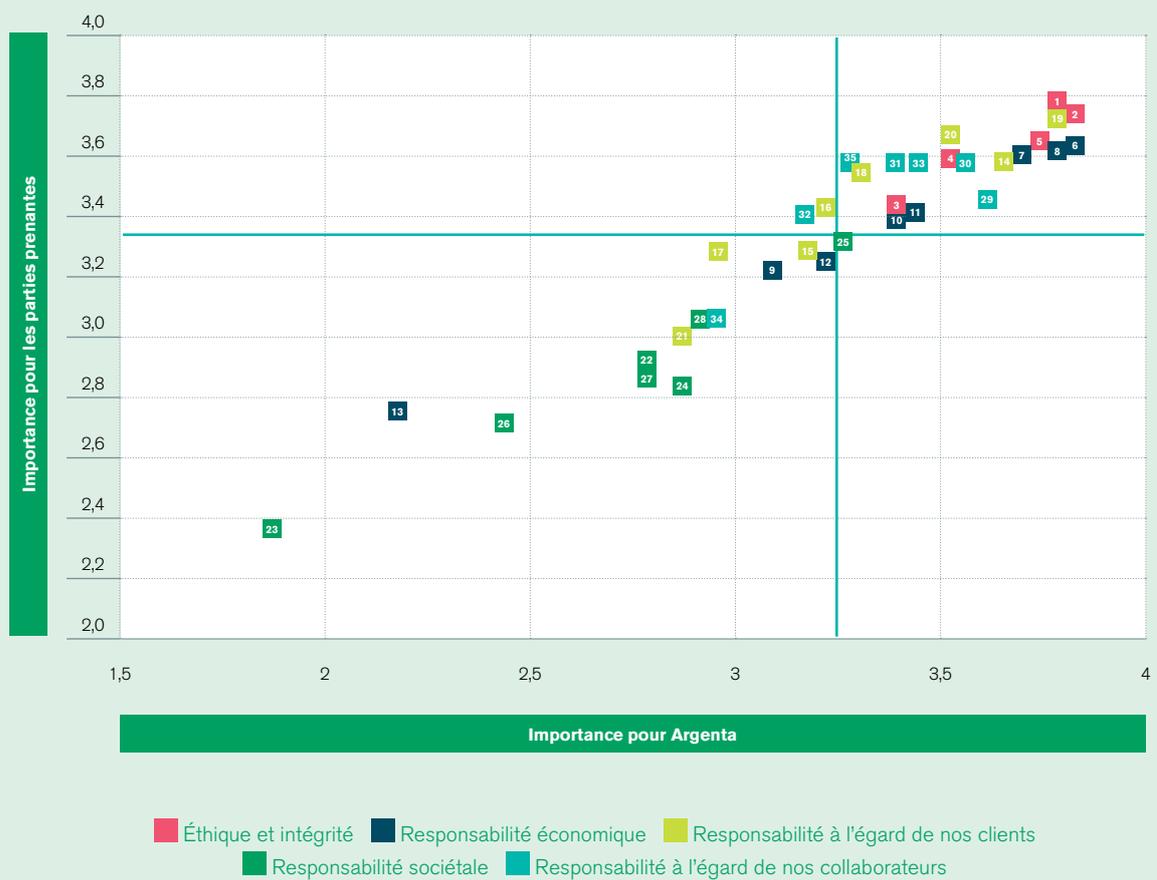
- 22) Lutte contre la pauvreté
- 23) Soutien d'événements sportifs
- 24) Soutien d'initiatives sociales
- 25) Souci du climat et de l'environnement
- 26) Politique d'investissement durable
- 27) Stimulation de l'éducation financière
- 28) Analyse des répercussions des investissements et des financements

Responsabilité à l'égard de nos collaborateurs

- 29) Diversité et égalité des chances
- 30) Possibilités de formation et développement des talents
- 31) Bien-être au travail
- 32) Implication, participation et dialogue avec les travailleurs
- 33) Esprit d'entreprise à dimension humaine
- 34) Possibilité de s'engager pour la société
- 35) Souci de l'équilibre travail-vie privée

Les éléments situés en bas à gauche sur le graphique sont jugés moins pertinents par les parties prenantes d'Argenta dans le cadre de la durabilité. Les éléments situés en haut à

droite sont, au contraire, considérés comme très pertinents. Argenta y investira donc en priorité.



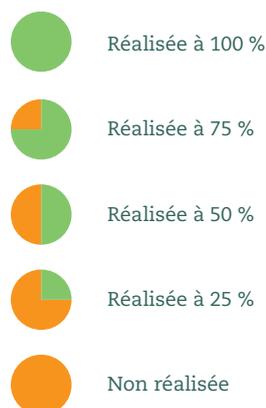
6.3 Plan d'action de durabilité 2016-2020

Sur la base des résultats de l'enquête auprès des parties prenantes menée en 2015, Argenta a établi son plan d'action de durabilité 2016-2020. Tous les départements au sein d'Argenta s'emploient à présent à réaliser progressivement ce plan d'action ambitieux en matière de durabilité.

Comme l'enquête de durabilité menée en 2017 n'a révélé aucune évolution notable, le plan d'action actuel en la matière reste de mise.

Les actions ci-dessous ont été réalisées dans le courant de 2018 et mises en œuvre dans le cadre du plan précité :

Légende



Éthique et intégrité

Action	Date visée	Situation fin 2018	Explication	SDG
Étendre la surveillance automatique en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	31/12/2017		En 2018, Argenta a investi des moyens considérables dans la lutte contre la criminalité financière en mettant en œuvre un nouvel outil contre la fraude. Les méthodes et techniques utilisées pour commettre des fraudes financières évoluent sans cesse. Argenta les suit de très près. En juillet 2018, Argenta a élaboré un plan d'action fondé sur la directive européenne anti-blanchiment (AML4).	
Retravailler la Charte éthique et sensibiliser sur l'éthique et l'intégrité Élaborer une politique d'intégrité globale et passer d'une culture de compliance à une culture d'intégrité	31/12/2018		Le conseil d'administration a approuvé en 2018 une nouvelle Charte Intégrité. Cette charte intègre et remplace la charte éthique et l'orientation existante en matière d'Intégrité. Elle couvre l'ensemble de la politique menée par Argenta sur le plan de l'éthique et de l'intégrité et comprend aussi l'orientation relative aux conflits d'intérêts et au dispositif d'alerte interne.	

Action	Date visée	Situation fin 2018	Explication	
Évaluer et mettre en œuvre les mesures de protection des données à caractère personnel (Règlement général sur la protection des données – RGPD)	25/05/2018		Argenta a adapté sa politique relative à l'utilisation des données à caractère personnel. Toutes les activités d'Argenta ont été évaluées à cette aune et adaptées au besoin. En 2018, le conseil d'administration a approuvé l'orientation relative à la protection des données à caractère personnel. Argenta a créé une page web spécifique et rédigé une déclaration de confidentialité distincte en vue d'expliquer à ses clients le RGPD, le mode de traitement de leurs données et les droits dont ils disposent.	
Élaborer une offre de produits numériques de qualité en combinaison avec un service personnel à l'agence	31/12/2018		Début avril 2018, Argenta a lancé la nouvelle plateforme bancaire « Metro » qui permet d'améliorer des services automatisés et d'introduire rapidement de nouveaux produits et services bancaires. L'App Argenta a évolué en 2018 en s'adaptant aux besoins des clients. Des fonctionnalités ont été ajoutées comme la consultation du portefeuille de titres et de documents (notamment des attestations fiscales) et la possibilité de scanner des formulaires de virement. En 2018, 27 nouveaux agents ont intégré le réseau d'agences afin d'encore mieux servir nos clients.	
Améliorer l'éducation financière et numérique	30/06/2019		Pour parfaire l'éducation financière des étudiants, Argenta aide les écoles et les universités à donner des formations et des cours et met à leur disposition des places de stage. En 2018, Argenta a poursuivi l'étude actuarielle innovante sur les techniques de réservation de sinistres en collaboration avec la KU Leuven. Par ailleurs, Argenta a organisé en 2018 dix-huit soirées d'information pour ses clients sur les investissements sains, le droit successoral et les assurances incendie.	
Optimiser l'accessibilité des agences aux personnes moins valides	31/12/2019		En 2018, nous avons tenu compte de l'accessibilité aux personnes moins mobiles lors de l'aménagement et des transformations des bureaux et agences.	

Action	Date visée	Situation fin 2018	Explication	SDG
Allocation d'actifs visant à réinvestir les avoirs collectés dans l'économie locale	chaque année		<p>En 2018 également, Argenta a utilisé l'épargne de ses clients pour la réinvestir dans l'octroi de crédits contribuant au dynamisme de l'économie réelle. Voir 5.2.</p> <p>Les orientations financières ont prescrit l'analyse des investissements à l'aune de la politique d'Argenta en matière de durabilité.</p>	
Offre de produits aux clients plus âgés dans la perspective des soins et du vieillissement de la population	31/12/2017		<p>Malgré une préparation approfondie en 2017, Argenta a décidé en 2018 de ne pas poursuivre le développement du projet « Habiter plus longtemps chez soi » en raison de son incidence limitée par rapport à sa mise en œuvre lourde d'implications dans les agences.</p> <p>Par le biais de son portefeuille immobilier, Argenta a investi jusqu'à présent 140 millions d'euros (en crédits directs) dans des centres de soins résidentiels et des logements d'étudiants.</p>	
Tous les fournisseurs souscrivent à la charte de durabilité.	31/12/2018		<p>La charte de durabilité qui a été ajoutée en 2015 à tous les contrats standard est signée par chaque nouveau fournisseur.</p> <p>En 2018, chaque demande de devis (RFP) aux fournisseurs comportait un volet relatif à la durabilité.</p> <p>En 2018, la durabilité faisait partie des critères de sélection pour chaque sélection de fournisseurs. Ce critère peut même être déterminant, comme pour la sélection de fournisseurs d'ameublement pour l'aménagement d'un des bâtiments du siège.</p>	
Étendre le modèle de service au canal numérique	30/03/2019		<p>Début 2018, Argenta a lancé digi.wave en vue de favoriser une collaboration « agile » entre le département IT, d'une part, et les directions commerciales et opérationnelles, d'autre part. L'objectif : mieux répondre aux besoins du client et ainsi lui proposer une meilleure expérience. 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 épargne-pension, 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.</p>	

Plan d'action	Date visée	Situation fin 2018	Explication	SDG
Élaborer une vision sociale en vue de soutenir les projets contribuant à la société	31/12/2018		Argenta soutient, en sa qualité de bancassureur, des projets sociétaux qui prolongent sa mission : la construction de logements sociaux, l'octroi de crédits écologiques à des taux avantageux, etc. Voir 6.4.1.	
Mise sur pied d'actions en faveur de l'environnement : consommation de papier, rénovation du siège en recourant à des techniques efficaces sur le plan énergétique	31/12/2019		<p>Argenta s'investit activement en faveur de l'environnement. Les déchets sont triés, les bidons d'eau avec gobelets en plastique ont été remplacés par des robinets d'eau potable et des verres. La consommation de papier est limitée : en l'espace de 2 ans, l'achat de papier est passé de 2.400 boîtes à 1.563 boîtes.</p> <p>Pour la rénovation de son siège, Argenta choisit résolument des options favorables à l'environnement. Pour limiter les émissions de CO₂, un réseau de conduites a été installé en sous-sol jusqu'à une profondeur de 150 m. Le sol sous le bâtiment fait office ainsi de gigantesque tampon d'énergie. En hiver, il fournira de la chaleur et en été, de la fraîcheur.</p> <p>En 2018, Argenta a analysé les émissions de CO₂ de ses propres opérations. Les conclusions de cet examen servent à présent à élaborer des actions concrètes pour continuer à les réduire.</p>	
Promouvoir et soutenir la mobilité durable	31/12/2019		<p>Argenta stimule la mobilité durable en proposant à ses collaborateurs et visiteurs des solutions alternatives durables : les transports publics, des vélos, des voitures écologiques, etc.</p> <p>À ses clients, Argenta propose par ailleurs une offre très concurrentielle de prêts pour voitures écologiques et vélos.</p> <p>À travers le réseau de « Slim naar Antwerpen », auquel le CEO participe, Argenta échange des expériences et des meilleures pratiques avec d'autres entreprises.</p>	
Les fonds durables ne sont plus une niche, mais le cœur de notre politique en matière d'investissements	31/12/2020		<p>En 2018, la croissance des fonds durables est comparable à la croissance globale.</p> <p>Nous avons commencé la préparation de deux nouveaux fonds durables qui seront lancés en 2019 et qui mettront l'accent sur l'énergie et les matières premières renouvelables.</p>	

Collaborateurs ♀♂

Action	Date visée	Situation fin 2018	Explication	SDG
<p>Élaborer des actions de durabilité en concertation avec tous les collaborateurs</p> <p>Analyser et encourager l'engagement social des collaborateurs</p>	<p>Annuelle</p> <p>31/12/2019</p>		<p>En 2018, tous les collaborateurs d'Argenta se sont investis durant toute l'année pour l'action de bienfaisance « De Warmste Week » de Studio Brussel. Ainsi, Argenta a réussi à verser un montant total de 81.697 euros à cinq œuvres caritatives que les collaborateurs d'Argenta ont proposées : MS-Liga Vlaanderen, Make-A-Wish Belgium, Stop Darmkanker, Clinicoders – Coderdojo Belgium, et Unified Sailing Belgium.</p>	<p>17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>
<p>Souci du bien-être des collaborateurs</p>	<p>31/12/2018</p>		<p>Organisation & Talent a développé différents programmes de formation et de sensibilisation autour des trois piliers de la vitalité : alimentation & activité physique, motivation & organisation du travail, équilibre & endurance (voir 6.5).</p>	<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>
<p>Élaborer un cadre facilitant le télétravail régulier</p>	<p>31/12/2018</p>		<p>La politique en matière de télétravail, qui a été fixée en 2017 dans une CCT avec les représentants des travailleurs, a été intégralement mise en œuvre en 2018. De nombreux collaborateurs d'Argenta y ont recours régulièrement.</p>	<p>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</p>



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

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.

Les fonds d'investissement d'Argenta sont régis également par une politique durable.

Dans la mesure où le secteur financier est appelé à être le moteur de la transition vers une économie sobre en carbone, les décisions d'investissement doivent s'appuyer sur des données additionnelles, permettant d'analyser l'empreinte CO₂ des entreprises à sélectionner sur la base des directives émises par la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Cela permet de développer une vision à long terme qui prend en compte l'incidence sur le changement climatique. L'inventaire qui en découle va permettre à Argenta de définir sa politique en 2019.

Extension de l'offre de produits durables

Après la transformation de l'Argenta-Fund Responsible Utilities en fonds durable en 2017, ce fonds a enregistré une croissance de 4 % en 2018.

Argenta passe l'ensemble de son offre d'investissements, en ce compris ses propres fonds d'investissement, au crible de critères de durabilité. Argenta propose aussi bien des fonds d'investissement en gestion propre que des fonds en partenariat avec des gestionnaires externes. Ces partenaires externes (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Robeco) ont tous souscrit aux United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI) (voir 6.8). Argenta a contrôlé également les critères minimums qu'ils appliquent dans la composition et le suivi de leurs fonds.

Argenta exclut ainsi de son offre d'investissements les entreprises qui ne respectent pas ces critères de durabilité.

Critères d'exclusion

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.

La « liste d'exclusion d'Argenta » est établie sur la base de deux listes d'exclusion, à savoir :

- la liste d'exclusion reconnue généralement du fonds souverain norvégien ; et
- une liste d'exclusion établie spécifiquement pour les fonds Argenta sous gestion en collaboration avec Vigeo Eiris.

La liste d'exclusion du fonds souverain norvégien écarte les entreprises sur la base de critères relatifs à leurs produits et à leur comportement. L'exclusion fondée sur les produits vise les entreprises actives dans la production d'énergie à partir de charbon, le tabac, les armes dont l'utilisation viole des principes humanitaires, les armes à sous-munitions ou le matériel militaire destiné à certains pays. L'exclusion fondée sur les comportements concerne les entreprises qui mènent une politique inacceptable sur le plan éthique, impliquant des violations des droits humains, des dégradations graves de l'environnement, de la corruption aggravée, des violations graves des droits individuels

dans des situations de guerre ou de conflit ou d'autres violations graves des normes éthiques fondamentales.

Les critères d'exclusion dans la liste établie en collaboration avec Vigeo Eiris, spécialisée en étude ESG (Environmental, Social, Gouvernance), ont été appliqués pour la première fois dans nos propres portefeuilles d'investissement en 2018.

Le critère des exclusions fondées sur l'analyse de Vigeo Eiris est absolu. Cela signifie qu'il suffit que l'entreprise viole un critère pour qu'elle figure sur la liste d'exclusion. Au second semestre de 2018, 198 entreprises ont ainsi été intégrées dans la liste qui en compte 4.280, ce qui s'est traduit par huit désinvestissements pour un total de 47 millions d'euros au sein d'Argenta.

UCITS
General
Sustainability
Principles

Blacklist UN
GlobalCompact
principles

Level 1
Blacklist
Vigeo Eiris/
Fonds souverain
norvégien

Level 2
Maximum
impact
Strategies

Level 3
Best-in-class
approach



Par ailleurs, Vigeo Eiris surveille également le comportement des entreprises. Les entreprises discréditées en raison de violations graves des normes éthiques ne sont pas prises en considération pour de nouveaux investissements. Pour ce faire, Vigeo Eiris cote les entreprises sur la base de :

- leur impact sur l'environnement (de vie) ;
- leur implication dans la société ;
- leur comportement général d'entreprise ;
- leur respect des droits humains ;
- leur structure d'organisation ;
- leur politique du personnel.

Deux fois par an, Vigeo Eiris fournit une liste actualisée, en vérifiant au cas par cas la gravité de la controverse, la réaction de l'entreprise concernée et la fréquence de cette controverse.

Argenta a intégré également le cadre légal des Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities (UCITS) et les United Nations Global Compact (UNGC) principes en y ajoutant ses propres critères complémentaires.

La liste d'exclusion d'Argenta vise les entreprises qui tirent des revenus d'activités controversées telles que le charbon, le

tabac, l'énergie nucléaire, les paris, les divertissements pour adultes, les armes, les pesticides et les produits dont la fabrication implique un mauvais traitement des animaux, ou encore les entreprises touchées par des polémiques. Ces controverses ont trait à des manquements graves sur le plan de l'environnement, de la politique du personnel, des droits humains, de l'implication sociale, du code de conduite des entreprises et de la bonne gouvernance.

6.4.1 Gestion des portefeuilles d'investissements en propre

En 2018, nous avons mis l'accent sur la réduction de l'empreinte écologique des portefeuilles d'investissements. Nous avons accéléré la réduction de nos positions dans les secteurs du pétrole et du charbon afin qu'elles aient totalement disparu de nos portefeuilles en 2020.



Argenta Banque d'Épargne investit 12 % des fonds collectés auprès des particuliers via les opérations bancaires et l'épargne sous la forme de prêts aux pouvoirs publics. Ces prêts servent à financer entre autres des projets locaux à travers des investissements directs dans les villes et communes, des entreprises publiques et des infrastructures (via des partenariats public-privé).

Dans la sélection de ses investissements, Argenta attache une importance particulière aux entreprises ayant un profil durable prononcé, un fort ancrage local et une démarche saine de création de valeur. Ainsi, Argenta a investi activement en 2018 dans :

- Igean : une intercommunale de 30 communes dans l'arrondissement d'Anvers qui est active dans tout ce qui touche à l'environnement, au traitement des déchets et à la sécurité au travail
- Gasometer : un projet de friche industrielle à Saint-Trond visant à transformer un ancien site gazier en un grand campus scolaire et de bien-être
- Leiedal : s'investit dans le développement régional dynamique et durable dans le sud-ouest de la Flandre.
- Hulpverleningszone Rivierenland : une collaboration locale de 19 corps de pompiers de Berlaar, Boom, Bornem...
- Piscine Sportoase à Roulers
- Aquafin : active dans l'épuration des eaux en Flandre

- Participation dans EPICO, un fonds d'infrastructure qui investit dans les Projets de partenariat Public-Privé (PPP) et dans l'énergie renouvelable, en particulier dans le Benelux.

Ces dernières années, Argenta a investi également dans les logements sociaux, les soins aux personnes âgées, les logements étudiants, les infrastructures pour personnes handicapées, une intercommunale qui produit une énergie 100 % verte, etc. Le compteur des investissements dans l'économie locale affichait ainsi 766 millions d'euros. Argenta perçoit un bon potentiel d'investissements dans la construction d'écoles et la mobilité durable au cours des prochaines années.



Argenta Banque d'Épargne investit 140 millions d'euros dans l'immobilier de soins.

6.4.2 Dimension durable de l'offre d'investissements d'Argenta

Investir sur le thème durable

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.

Les investissements relevant de cette catégorie se concentrent sur les entreprises d'utilité publique au sens large (les « utilities ») et sur les technologies de support qui contribuent directement ou indirectement à la diminution des émissions de CO₂.

La décision d'investir ou non dans une entreprise dépend de l'analyse de l'activité de l'entreprise, d'un nouveau durcissement de la liste d'exclusion et d'un quota minimum pour les meilleures entreprises.

Le compartiment « Argenta-Fund Responsible Utilities » investit selon des critères définis précisément. Ces critères d'investissement sont disponibles sur demande auprès d'Argenta. En procédant à des contrôles semestriels, Forum Ethibel ASBL garantit que le portefeuille respecte les critères éthiques définis.

Ainsi, à la fin de 2018, 1.658 des 4.280 entreprises de l'univers d'investissements de ce fonds ont été exclues. Argenta-Fund Responsible Utilities a crû de 4 % en 2018.

Méthodologie Best-in-class

Argenta veut soutenir les entreprises dont les produits et services sont réalisés dans leur secteur de la manière la plus durable. Ainsi, Argenta veut stimuler les entreprises à s'améliorer progressivement sur le plan de la durabilité.



Elle s'y emploie en combinant la liste d'exclusion générale et la méthodologie « best-in-class ». Le Registre

d'investissement de Forum Ethibel sert à sélectionner les entreprises et les pays au sein des compartiments ayant un label Ethibel. Cet indice est constitué par Forum Ethibel qui applique ses propres critères aux données des recherches de Vigeo Eiris. Ces critères sont repris par Argenta.

Synthèse	Tous les fonds d'investissement Argenta	Fonds durables thématiques	Fonds durables Best-in-class
Intégration des critères ESG	Oui	Oui	Oui
Liste d'exclusion d'Argenta	Oui	Oui	Oui
Fonds durable thématique	/	Oui	/
Best-in-class	/	Oui. Les meilleurs 75 %	Oui. Les meilleurs 50 %



Investir sainement

Actifs sous gestion, en millions d'euros	2016	2017	2018
Argenta Banque d'Épargne - Fonds d'investissement			
« Critères d'exclusion » des entreprises avant de les intégrer dans notre propre fonds	856,7	1.202,9	1.471,8
Les gestionnaires de fonds externes sont analysés par rapport à leur politique de développement durable	3.016,9	3.616,3	3.522,4
Approche « Best-in-class ». Les entreprises répondent à des critères de durabilité	139,3	192,8	200,3
« Approche thématique » des entreprises autour d'un thème spécifique de la durabilité	34	72,3	33,2
Argenta Assurances - Assurances de placements			
« Critères d'exclusion » des entreprises avant de les intégrer dans notre propre fonds	463,7	608,2	784,8
Les gestionnaires de fonds externes sont analysés par rapport à leur politique de développement durable	1.137,5	1.239,5	1.022,9
Approche « Best-in-class ». Les entreprises répondent à des critères de durabilité	69,9	92,6	91,7
« Approche thématique » des entreprises autour d'un thème spécifique de la durabilité	15,1	31,8	12,5

Nouveaux partenariats

Argenta a conclu en 2018 un nouveau partenariat avec Robeco. Ce choix s'explique en grande partie par l'accent mis depuis des années par Robeco sur les investissements durables de manière générale. En 2018, Argenta a rompu son partenariat avec deux gestionnaires de fonds extérieurs : EdRAM et GS&P.

Argenta a renforcé en 2018 sa collaboration avec Degroof Petercam Asset Management (DPAM) en constituant avec cette dernière une joint-venture : la société de gestion « Arvestar Asset Management ». Arvestar a pour mission de gérer les fonds d'épargne-pension Argenta. Arvestar applique la même politique de durabilité à ces fonds qu'aux fonds en gestion propre.

Mesure de l'empreinte carbone

Inspirées par les directives émises par la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) et le rôle du secteur financier dans la transition vers une économie sobre en carbone, Argenta a analysé les émissions de CO₂ des fonds d'investissement gérés par Argenta Asset Management. Pour les données relatives aux entreprises dans lesquelles nous investissons directement, nous avons fait appel au bureau d'études Vigeo Eiris et pour celles concernant les entreprises comprises dans les fonds, nous les avons demandées à leurs gestionnaires respectifs.

Nous avons toujours pris en compte les émissions directes de CO₂ (périmètres 1 & 2) de chaque entreprise, pondérées par rapport au montant investi. Les émissions relatives aux obligations d'État n'ont pas été prises en considération.

Nous avons calculé les émissions de CO₂ pour 79 % des investissements. Argenta entend accroître ce taux de couverture à l'avenir. Ces résultats donnent des empreintes carbone relativement faibles pour ces fonds par rapport aux moyennes sectorielles, constituées sur la base des 4.280 entreprises dont Vigeo Eiris a collecté les empreintes carbone. Tous les fonds se situaient sous ces moyennes sectorielles, 19 fonds sur 22 affichant même un score sous la moitié de la moyenne sectorielle.

Ces résultats doivent être traités avec prudence dans la mesure où tous les éléments à prendre en compte dans le calcul et le reporting ne font pas encore l'objet d'un consensus. En 2019, la Commission européenne créera un cadre qui simplifiera le benchmarking. Les émissions varient énormément selon les secteurs et les régions. Les entreprises européennes ont émis en moyenne moins de CO₂ que les entreprises mondiales. La surpondération actuelle des actifs européens dans l'offre d'investissements d'Argenta s'est donc traduite par des empreintes carbone relativement basses pour ces fonds.

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 %

Les informations résultant de cette analyse doivent surtout servir comme base de référence, notamment pour les décisions visant à réduire les émissions totales de

CO₂ des investissements. En 2019, Argenta cherchera également à accroître le taux de couverture de ces informations.

6.5 Approche RH durable

6.5.1 Croissance saine

« Croissance saine » est le nom du programme RH qui est mis en œuvre par Argenta depuis 2015. Derrière ce nom se cache une ambition à plus long terme :

« Notre ambition est de pouvoir croître ensemble. Aussi bien notre organisation que nos talents ».

Argenta et ses collaborateurs sont interdépendants pour réaliser cette ambition. En effet, Argenta ne peut croître que si elle fait progresser ses collaborateurs, c'est-à-dire ses talents. Et les talents ne peuvent progresser que si l'organisation croît.

Et pour accroître les talents de ses collaborateurs, Argenta investit dans l'actualisation de leurs connaissances et leur expertise, le développement durable de compétences solides et la stimulation d'une attitude ouverte à l'apprentissage dans le travail au quotidien. Des emplois sensés et stimulants, dans lesquels les collaborateurs peuvent s'épanouir et apprendre en permanence, ne peuvent naître ou perdurer que si Argenta évolue dans son ensemble.

Argenta désigne le lien entre l'organisation et les talents sous le terme d'« engagement ». Un engagement est par définition réciproque. L'engagement soutient, renforce, implique et inspire les gens, et permet aussi à Argenta de produire des résultats et de la valeur ajoutée pour ses clients, agents et partenaires.

L'engagement s'exprime aussi dans la capacité des collaborateurs à se faire les ambassadeurs de l'entreprise : promouvoir activement Argenta et éprouver de la fierté à l'égard de ce qui est réalisé pour les clients.

Le programme « Croissance saine » a été conçu pour aider Argenta à atteindre ses objectifs stratégiques. Argenta investit dans le développement durable de quatre compétences de base : (1) orientation client, (2) orientation résultat, (3) collaboration et (4) développement, basées sur nos valeurs fondamentales (PEPS : proximité, esprit d'entreprise, pragmatisme et simplicité). Chaque collaborateur sait que ce fondement est le même pour tous les collègues, et chaque dirigeant coache les talents de son équipe afin qu'ils l'appliquent toujours mieux.

En 2018, Argenta a lancé à nouveau et poursuivi différentes initiatives favorisant la Croissance saine :

- Dès avril, Argenta a commencé à transposer sa version contemporaine du « nouveau travail » pour tous les collaborateurs : la flexibilité et le télétravail, l'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 crée ainsi un nouvel environnement de travail dans lequel



il est agréable de travailler (seul ou en collaboration) et dans lequel il est possible de choisir, en fonction de ses priorités du jour, le lieu de travail le plus approprié pour travailler de manière efficace. Cet environnement permet de fournir de meilleures prestations individuellement et en équipe, en tenant compte de l'ergonomie et du bien-être de chacun.

- En 2017, Argenta a revu en profondeur la politique salariale pour tous les collaborateurs, avec des références annuelles, un nouveau système d'augmentations salariales, une classification des fonctions actualisée et une application uniforme d'un cycle de feed-back et d'appréciation. Depuis 2018, les collaborateurs n'exerçant pas une fonction de support peuvent choisir de se soustraire du système d'enregistrement des temps (appelé « opting out »). En 2018, Argenta a étudié également l'éventualité d'harmoniser les statuts. Au sein d'Argenta, plusieurs commissions paritaires (308, 306 et 200) sont en effet compétentes. Le passage des banques d'épargne à la commission paritaire des

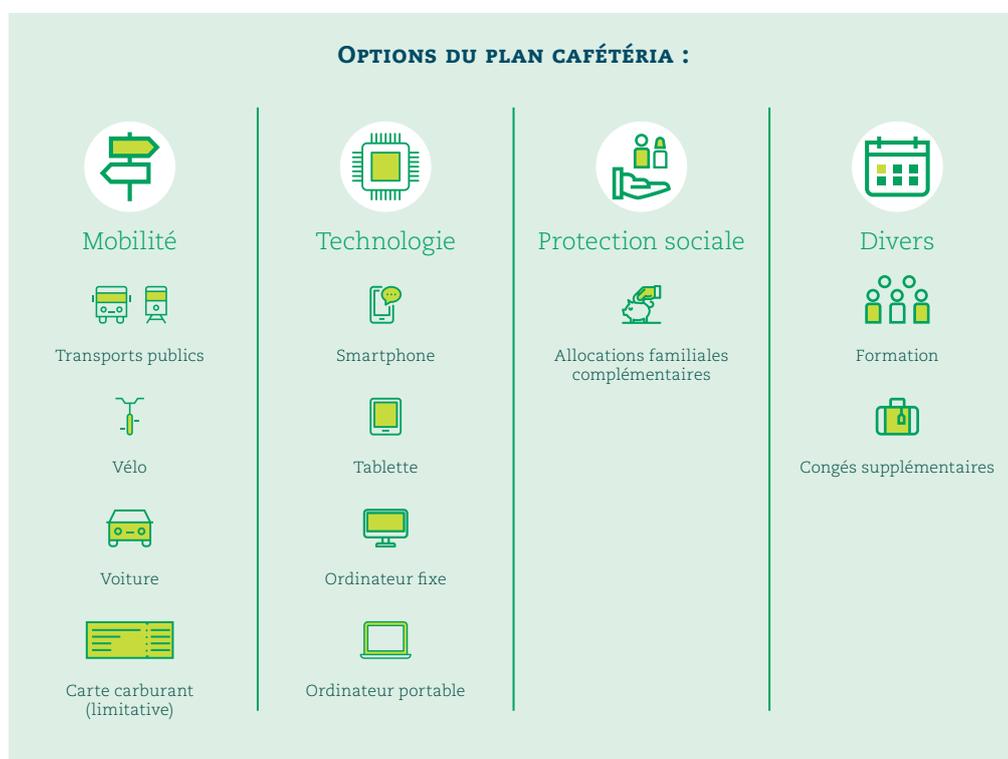
banques (310) a rendu nécessaire, à terme, l'harmonisation des conditions de travail avec celles prévues à présent par la commission paritaire régissant à la fois les banques et les banques d'épargne. La direction a conclu une convention collective de travail avec les syndicats qui confère désormais à cette dernière commission paritaire un rôle central pour tous les collaborateurs des sociétés en Belgique. Cette nouvelle CCT fixe des conditions de travail équivalentes pour chaque collaborateur d'Argenta, quelle que soit l'entité juridique qui l'emploie. En outre, Argenta renforce sa politique consistant à offrir à ses collaborateurs des conditions de travail équitables, conformes au marché, en les alignant sur les conditions du secteur bancaire (CP 310).

- La flexibilité introduite dans la politique salariale adaptée prend la forme chez Argenta d'un plan cafétéria. Le plan cafétéria s'inscrit dans la tendance actuelle consistant à permettre aux collaborateurs de composer eux-mêmes une partie de leur enveloppe salariale.

Cette formule réserve donc une place de choix aux besoins et souhaits personnels. En 2018, Argenta a lancé la deuxième édition de ce plan.

Les collaborateurs peuvent convertir (une partie de) leur treizième mois – d'une manière fiscalement favorable – en avantages au choix et ainsi adapter souplement leur rémunération à leur profil individuel.

Les collaborateurs qui (sur la base de leur niveau de fonction) ont droit à un budget de leasing forfaitaire pour une voiture peuvent l'intégrer également dans le plan cafétéria. Chaque collaborateur qui en bénéficie reçoit un budget permettant d'effectuer un choix spécifique, adapté à sa situation personnelle. Les différentes possibilités ont trait à quatre piliers de base : la mobilité, la technologie, la protection sociale et les avantages divers.



Pas moins de 62 % des collaborateurs participent au plan cafétéria. Les avantages dans le plan cafétéria qui soutiennent la mobilité durable sont subsidiés. De ce fait, plus de 90 collaborateurs ont déjà opté pour un vélo. Et les collaborateurs qui choisissent une voiture optent généralement pour un véhicule moins polluant aux émissions de CO₂ réduites. Les congés supplémentaires recueillent le plus d'adhésion. En 2018, près de 300 collaborateurs ont choisi cette option. Mais l'avantage « technologie » gagne en

popularité : au total, 16 % des collaborateurs y ont souscrit. Le smartphone est l'accessoire technologique le plus prisé.

- **La mobilité durable** est importante aux yeux d'Argenta. Le plan cafétéria promeut les options de transport durable en leur octroyant un subside supplémentaire : vélos (électriques), voitures moins polluantes et abonnements aux transports publics. À la fin de 2018, Argenta a supprimé les voitures diesels de



son offre. Argenta dispose de nombreux espaces de stationnement pour les vélos. En 2018, Argenta a proposé à nouveau un petit-déjeuner sain, accompagné d'un contrôle ou d'une réparation gratuit(e) du vélo des collaborateurs qui adoptent ce mode de transport durable pour venir au travail. En outre, Argenta évite chaque jour de nombreux déplacements (aux heures de pointe) en facilitant le télétravail.

- **La vitalité et le bien-être** sont des thèmes importants de la Croissance saine. Depuis 2017, Argenta propose aux collaborateurs et aux dirigeants une courte formation (un jour et demi) sur la gestion active du stress et un parcours de formation intensif sur la vitalité (quatre demi-jours, répartis sur 3 mois). Par ailleurs, les équipes peuvent s'inscrire à un atelier et, ensuite, se soutenir mutuellement en partageant des idées et des activités qui stimulent la vitalité dans leur équipe. À l'initiative des collaborateurs, des activités ludiques sont menées en faveur de l'activité physique et de l'alimentation saine... Début 2019, commence une offre permanente dédiée aux « Habitudes saines @ Argenta »

permettant aux collaborateurs sur site de pratiquer durant leur temps de repos (à midi) le yoga, la méditation de pleine conscience, la randonnée, l'alimentation saine et l'ergonomie.

Pays-Bas

En 2018, l'organisation High Performance est arrivée à la phase de développement d'un nouveau cours stratégique pour l'avenir. Les collaborateurs, mais aussi les clients et les partenaires, ont eu le temps d'y réfléchir.

Conformément à la politique du groupe, une nouvelle politique salariale a été mise en œuvre en 2018, mettant clairement l'accent sur la durabilité, la conformité au marché, le pouvoir d'achat et la transparence. Cela s'est traduit par une classification de fonctions actualisée, une structure de salaires propre à l'entreprise, une offre améliorée en matière de pension et d'assurances et une procédure systématique pour l'octroi d'augmentations salariales en fonction des prestations. Argenta Nederland a communiqué cette politique salariale de manière transparente à tous les membres de son personnel.

6.5.2 Collaborateurs d'Argenta

Nombre total d'effectifs selon le type d'emploi, le contrat de travail et le pays:

	2016		2017		2018	
Nombre total de collaborateurs par région						
Belgique	928		983		1.014	
Pays-Bas	42		51		62	
Luxembourg	9		8		9	
Répartition temps plein/partiel par région						
	2016		2017		2018	
Répartition temps plein/partiel par région	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Belgique	745	183	752	231	765	249
Pays-Bas	37	5	46	5	54	8
Luxembourg	4	5	3	5	4	5
Répartition par type de contrat						
Durée indéterminée	963		1.029		1.062	
Durée déterminée	16		13		23	

Le nombre de travailleurs d'Argenta (Belgique, Pays-Bas et Luxembourg) a augmenté à 1.085. Cela représente un accroissement net de 4,1 %.

Outre ses collaborateurs salariés, Argenta dispose aussi d'un vaste réseau de 1.490 agents indépendants qui emploient leurs propres collaborateurs. Argenta a accueilli en 2018 189 nouveaux collaborateurs. Une proportion importante de ces nouvelles recrues (14,8 %) a plus de 50 ans. Argenta

recrute délibérément dans toutes les catégories d'âge.

Le groupe des 30 à 50 ans constitue de loin le groupe le plus représenté de la pyramide des âges. Pour les trois régions, l'âge moyen s'élève à 41 ans. Aux Pays-Bas, l'âge moyen est un peu plus jeune (38 ans) et au Luxembourg un peu plus vieux (44 ans).

	2016	2017	2018
Sorties de service par région			
Belgique	126	104	137
Pays-Bas	6	5	8
Luxembourg	9	1	0
Sorties de service par sexe			
Hommes	71	49	73
Femmes	70	61	72
Sorties de service par âge			
< 30 ans	26	20	28
30-50 ans	92	71	91
> 50 ans	23	19	26

Le flux sortant total augmente par rapport à 2017. Ce tableau ci-dessus reprend tous les collaborateurs qui ont quitté l'entreprise, y compris ceux qui sont partis pour cause de pension, de fin de contrat temporaire, de licenciement par l'employeur, etc. Une part importante des collaborateurs concernés en Belgique sont partis exercer une fonction dans le réseau d'agences indépendant. Pas moins de 44 collaborateurs ont ainsi quitté le siège pour rejoindre le réseau d'agences, contre 31 en 2017. Depuis le 1^{er} janvier 2019, 8 collaborateurs opèrent chez Vanbreda Risk & Benefits SA dans le cadre de l'externalisation de l'assurance hospitalisation. La réorganisation du département Mailroom a conduit au départ de 13 collaborateurs au total en trois vagues, dont la dernière se terminera le 31 décembre 2019. Les sorties volontaires ont été de l'ordre de 7,5 % en 2018.

6.5.3 Politique salariale

GRI 102-41

Sur l'avis du comité de rémunération, le conseil d'administration d'Argenta fixe les principes généraux de la politique de

rémunération des collaborateurs et veille à son exécution (ci-après dénommée la Politique salariale). La Politique salariale détermine les salaires de référence applicables aux différentes fonctions. Elle tient compte à cet égard du degré de difficulté, de la responsabilité, du niveau de compétence, de l'expérience et de la spécialisation nécessaire pour exercer la fonction en question. Argenta entend rémunérer ses collaborateurs conformément aux conditions du marché. Le salaire des collaborateurs, qu'ils soient employés, cadres ou membres de la direction, est constitué exclusivement d'un montant fixe. Argenta n'octroie aucune rémunération variable.

La direction Organisation & Talent présente, pour toutes les fonctions de l'ensemble des sociétés opérationnelles d'Argenta, un projet de Politique salariale, en ce compris les éventuelles adaptations justifiées par des considérations internes et externes.

S'agissant des collaborateurs désignés (les collaborateurs qui, par leur fonction, peuvent influencer le profil de risque d'un

établissement financier), les principes de la rémunération sont identiques à ceux appliqués aux autres fonctions exercées au sein d'Argenta. Cela garantit de la sorte qu'aucun conflit d'intérêts matériel ne puisse intervenir pour les collaborateurs exerçant une fonction de contrôle et, dès lors, qu'aucun risque important ne soit pris (voir également 7.2).

Tous les membres du personnel d'Argenta en Belgique reçoivent, outre un salaire mensuel, un pécule de vacances simple et double, un treizième mois, une assurance hospitalisation (extensible à toute la famille), une assurance groupe, des chèques-repas, un plan cafétéria et un revenu garanti. Des voitures de société et indemnités forfaitaires de défraiement sont attribuées à certaines fonctions.

Par ailleurs, Argenta octroie également des conditions du personnel à ses collaborateurs du siège et aux collaborateurs du réseau d'agences depuis le 1^{er} octobre 2018. Les collaborateurs du siège et des agences bénéficient ainsi d'avantages intéressants sur les produits bancaires et d'assurance d'Argenta.

6.5.4 EOC

Depuis 2015, Argenta organise chaque année une enquête d'opinion auprès de ses collaborateurs (ci-après dénommée « EOC »).

L'EOC sonde 4 éléments importants : l'engagement, l'employé NPS (statut d'ambassadeur), le climat de motivation et le bien-être. Depuis la première enquête, les conclusions donnent lieu à la détermination d'actions qui sont menées en priorité.

6.5.4.1 Engagement et statut d'ambassadeur

Tant l'engagement (degré d'implication à l'égard de l'entreprise) que le statut d'ambassadeur (capacité à la

promouvoir) suivent une tendance haussière. L'engagement affiche un score particulièrement élevé.

6.5.4.2 Climat de motivation

Les conditions de travail et les relations collégiales prévalant au sein d'Argenta continuent à être très appréciées par les collaborateurs. Le rôle du supérieur hiérarchique direct est également apprécié de manière générale. La nouvelle politique salariale et l'amélioration des conditions de travail (« le nouveau travail ») ont poussé également à la hausse les scores de ces aspects. Les collaborateurs déclarent également être très satisfaits de la transparence de la communication au sujet des décisions importantes du management et de la stratégie.

Les collaborateurs se sentent reconnus et valorisés au sein d'Argenta : il est tenu compte de leur opinion et de leurs idées et la communication entre collègues se déroule bien. Ils se sentent également très libres d'organiser leur propre travail. Le degré d'autonomie a une nouvelle fois obtenu un score élevé : le fait de pouvoir prendre des responsabilités est un facteur de motivation important. De nombreux collaborateurs estiment que leur travail est gratifiant et stimulant. Les investissements dans la formation et le développement de chaque collaborateur, avec un coaching et un soutien, sont également appréciés. Mais, s'agissant de ce dernier point, la marge d'amélioration est encore importante.

6.5.4.3 Bien-être

Dans le cadre de la législation sur le bien-être psychosocial, Argenta veille à ce que l'EOC comprenne également des questions sur les aspects ayant un impact sur le bien-être : l'organisation du travail, le contenu du travail, les conditions de travail, le cadre de travail et les relations de travail. Ces 4 dernières

années, les scores à ce sujet ont également progressé.

Sur la base des conclusions de cette enquête, le comité de direction a déterminé, tout comme lors des éditions précédentes, les points qu'Argenta doit améliorer en priorité pour l'ensemble de l'entreprise. Par ailleurs, toutes les directions et les équipes de management sont invitées à établir leur propre plan d'action pour consolider les points forts et s'attaquer aux points à améliorer.

6.5.5 Apprendre et se développer

Les collaborateurs sont invités à continuer à développer leurs compétences pour soutenir la croissance à long terme d'Argenta. Pour ce faire, les collaborateurs peuvent s'appuyer sur des formations, des apprentissages en ligne, du coaching, des séances, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les dirigeants. Les formations sont classées en deux grandes catégories, à savoir : (1) connaissances et aptitudes techniques, auxquelles chaque collaborateur peut s'inscrire en accord avec son supérieur hiérarchique.

(2) les collaborateurs peuvent également être invités à participer à des conférences, des formations et des séminaires à l'extérieur.

L'offre de formations a été renouvelée en profondeur en 2018. En fonction de nos priorités stratégiques, nous avons établi, testé et mis en œuvre, en collaboration avec des partenaires extérieurs soigneusement sélectionnés, toute une série de nouveaux programmes. Cette offre s'articule autour de quatre grands thèmes : (1) le développement professionnel, (2) le développement de l'équipe, (3) la progression personnelle et (4) les formations techniques.

Depuis 2016, le nombre moyen d'heures de formation par collaborateur est passé de 39 à 42 heures.



	2016	2017	2018
Collaborateurs masculins			
Total des heures de formation	20.095	23.625	23.297
Nombre total	449	493	521
Moyenne du total d'heures de formation	45	48	45
Collaboratrices féminines			
Total des heures de formation	18.444	18.632	21.961
Nombre total	530	549	564
Moyenne du total d'heures de formation	35	34	39
Collaborateurs masculins et féminins			
Total des heures de formation	38.539	42.257	45.258
Nombre total de collaborateurs BE, NL, LUX	979	1.042	1.085
Moyenne du total d'heures de formation	39	41	42



Argenta associe des initiatives durables à « apprendre et se développer ». Ainsi, pour chaque profil Insights créé (qui dévoile les préférences personnelles d'un individu), un nouvel arbre est planté par l'intermédiaire de l'organisation « Reforest ». Certaines équipes choisissent d'organiser un teambuilding avec Streetwize. Une partie des recettes est utilisée pour « Mobile School », une organisation qui cherche à offrir une éducation aux enfants des rues dans le monde entier.

6.5.6 Parcours de leadership

Tous les dirigeants d'Argenta, des membres du comité de direction et directeurs aux managers et responsables d'équipe, ont participé en 2018 au parcours de leadership. Ce parcours met l'accent sur l'apprentissage et l'approfondissement des aptitudes clés au leadership, des qualités cruciales pour Argenta. Pour réaliser notre vision, notre

stratégie et nos valeurs fondamentales, nous devons pouvoir nous appuyer sur un leadership efficace. 135 dirigeants ont mené à bien les différents modules du parcours. Le lancement a été suivi par une séance résidentielle de plusieurs jours en petit groupe. Cette séance a permis de discuter de manière interactive, sous la houlette de BeCoach, de la façon de développer le leadership tant individuel que collectif au sein d'Argenta. Le modèle Impeccable Leadership (Frits Wilmsen) en a constitué le

fondement. Après la séance en petit groupe, les participants ont continué durant six mois à y œuvrer, par le biais d'une intervention encadrée, en vue d'approfondir des questions ou aptitudes concrètes. En outre, chaque dirigeant a établi un plan de leadership personnel. Les groupes de formation ont convenu également d'un thème commun sur le leadership qu'ils veulent travailler par la suite pour renforcer l'entreprise. Chaque groupe est encadré par un sponsor au sein du comité de direction.

6.5.7 Campagne Employer Branding

Sous la devise « 101 raisons de travailler pour Argenta », Argenta a mené au second semestre une campagne réussie sur son image d'employeur, tant en ligne que dans les médias traditionnels. Les collaborateurs ont contribué activement à la réalisation de cette campagne : de nombreux volontaires ont défini eux-mêmes la raison pour laquelle ils travaillent pour Argenta ou ont été le visage de cette campagne. Argenta continue à miser sur sa présence dans les hautes écoles et universités et sur sa participation à des job days pour attirer de nouveaux talents.

Il y a **101 raisons** de travailler pour Argenta. Découvrez **la vôtre**



#3 Vos collègues sont fantastiques



#8 Chaque discussion est unique

Chacun reste soi-même

#9



6.5.8 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.

Répartition par sexe	2016		2017		2018	
	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Hommes	430	19	456	36	480	41
Femmes	356	174	345	205	343	221

À la fin de 2018, les fonctions de direction (membres du comité de direction et directeurs) étaient exercées par 35 personnes. La composition (homme/femme et par âge) a légèrement changé.

Nombre de fonctions de direction au sein du Groupe Argenta	2016		2017		2018	
	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Nombre d'hommes	19	22	24			
30-50 ans	11	12	12			
> 50 ans	8	10	12			
Nombre de femmes	13	13	11			
30-50 ans	8	7	6			
> 50 ans	5	6	5			

Par ailleurs, Argenta comptait 123 dirigeants, dont 73 hommes et 50 femmes à la fin de 2018.



6.5.9 Réseaux

Argenta attache énormément d'importance à la collaboration. La croissance continue de notre organisation fait évoluer les relations et les moments de contact. Le mode de collaboration s'y adapte. Argenta investit des moyens considérables pour exploiter au mieux les initiatives et idées naissant dans les directions et les départements à tous les niveaux.

Trois réseaux sont actifs au sein d'Argenta :

Le Réseau renouvelé d'Argenta (RRA)

À travers le Réseau renouvelé d'Argenta (RRA), Argenta développe un réseau d'expertise et d'ambassadeurs regroupant des collaborateurs du siège et des agences. L'objectif de ce réseau est de poser un regard critique et novateur sur toutes les activités d'Argenta en vue

d'alimenter les réflexions à ce sujet. Soutenu par l'équipe de base du RRA, le réseau a déjà élaboré et organisé plusieurs initiatives.

Nexus

Nexus est une plateforme qui offre au comité de direction et aux directeurs la possibilité de discuter sur des sujets tels que la stratégie, les résultats, les objectifs fondamentaux, le leadership et la « Croissance saine ». Ils le font chaque mois lors d'une réunion d'une demi-journée.

Lexus

En 2018, Argenta s'est dotée d'un nouveau réseau, dédié spécifiquement au leadership. Tous les dirigeants d'Argenta en font partie. Ils se réunissent trois ou quatre fois par an pour échanger des idées sur des thèmes stratégiques et promouvoir l'esprit d'entreprise au profit de nos clients, mais aussi de nos collaborateurs.

6.6 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.

En 2018, chaque sélection de fournisseurs comptait la durabilité parmi ses critères de sélection. Les fournisseurs tant des tapis que de l'ameublement ont été certifiés Cradle-to-Cradle (« du berceau au berceau »). Le principe du Cradle-to-Cradle consiste à vouloir engager résolument la production dans un cycle constant de matières premières, et ce, depuis le début du processus de fabrication. Chaque matériau doit, selon cette philosophie, être réemployé au terme de la durée de vie du produit qui le contenait dans un autre produit ou retrouver son état naturel. Cradle-to-Cradle n'est pas un synonyme de réutilisation ou de recyclage. Dans l'idéal, la notion de Cradle-to-Cradle implique l'absence de perte de matières premières ou de qualité de ces dernières. Quelques exemples :

1. Nous avons choisi de collaborer avec Ahrend pour sélectionner les fournisseurs d'ameublement destinés à aménager un des bâtiments du siège. Ce fournisseur d'ameublement, qui a été certifié NEN 26000, prend différentes initiatives pour

proposer des produits durables. Ainsi, il utilise des matériaux recyclés, de la laque en poudre non toxique, des matériaux durables et du bois et réutilise les meubles qu'il produit.

2. Un nouveau contrat de nettoyage a été attribué dans le courant de 2018. La firme de nettoyage a pris différentes mesures visant à opérer de manière durable et a souscrit à la charte de durabilité d'Argenta. Elle utilise des produits de nettoyage Ecover dont le caractère durable lui vaut d'avoir reçu l'écolabel de l'UE.
3. Les laveurs de vitres utilisent de l'eau osmosée. L'eau osmosée est une alternative écologique qui consiste à purifier l'eau à 100 %, en y éliminant tous les produits chimiques ou détergents.

Argenta a continué à réduire sa consommation de papier, ce qui a permis de diviser par deux le volume enlevé. En 2018, le papier commandé tant pour le siège que pour le réseau d'agences était écologiquement responsable à 80,3 %.

6.7 Climat

Le 12 décembre 2015, 195 pays ont signé à Paris un accord climatique mondial ambitieux contraignant. Son objectif est notamment de réduire les émissions de gaz à effet de serre, comme le CO₂ et à limiter le réchauffement de la planète à 2 degrés maximum, en visant plutôt 1,5 degré.



Argenta veut y contribuer. Pour ce faire, nous avons analysé en 2018 nos émissions de CO₂. L'ambition est de réduire de moitié notre empreinte écologique d'ici 2023 et de devenir neutre en CO₂ à l'horizon 2030.

Résultats

L'inventaire des gaz à effet de serre a été effectué selon les prescriptions du Protocole GHG. Nous avons fait correspondre le périmètre de cet inventaire à la portée du reporting financier d'Argenta. Nous avons retenu ainsi 3 périmètres :

- **Périmètre 1**-les émissions comprennent les émissions du chauffage (émissions directes), des déplacements domicile-lieu de travail par le parc de voitures de société d'Argenta et des gaz réfrigérants ;

- **Périmètre 2**-les émissions comprennent les émissions de l'électricité achetée ;
- **Périmètre 3**-les émissions comprennent les émissions produites par les déplacements domicile-lieu de travail (autres que celles des voitures de société qui relèvent du périmètre 1 des émissions), le chauffage (émissions indirectes), la consommation de papier, la production de déchets et les voyages d'affaires.

Les gaz à effet de serre intégrés dans nos calculs sont le CO₂, le CH₄, le N₂O et les gaz réfrigérants.

Base de calcul

Les données et les informations pour le calcul du CO₂ sont basées sur les activités de 2017 et couvrent aussi bien les activités en Belgique que celles menées aux Pays-Bas et au Luxembourg. Le calcul relatif à 2018 est en cours et sera publié dans le courant de l'année 2019. Pour un nombre très limité de composants du calcul du CO₂, les données n'étaient pas complètes. Nous les avons donc extrapolées sur la base de celles de 2016.

Les facteurs d'émissions utilisés ont été basés sur DEFRA 2017.

Émissions de CO₂ du siège, en tonnes

			Unité	2015	2016	2017
Émissions directes						
Périmètre 1	Gaz naturel	CO ₂ Teq		551	473	513
	Véhicules	CO ₂ Teq		544	643	756
	Climatisation	CO ₂ Teq		23	51	53
Périmètre 2	Électricité	CO ₂ Teq		206	285	193
	Chaleur	CO ₂ Teq		10	0	0
Émissions indirectes						
Périmètre 3	Déplacement domicile-lieu de travail	CO ₂ Teq		697	668	653
	Voyages d'affaires	CO ₂ Teq		non disponible	non disponible	7
	Autres	CO ₂ Teq		378	378	356
Total des émissions de CO ₂ du siège				2.409	2.498	2.531
Nombre de travailleurs				935	979	1.042
Empreinte CO ₂ par travailleur				2,58	2,55	2,43

6.8 Principes souscrits en matière de durabilité

En 2017, Argenta a signé la **Belgian SDG Charter for International Development**.

Cette charte décrit l'engagement du secteur privé, des classes moyennes et du secteur public belges sur la base des 5 « P » des SDG : Personnes, Planète, Prospérité, Paix et Partenariat. Argenta intègre les thèmes qui lui sont pertinents dans la mise en œuvre de sa stratégie.

Argenta a choisi comme guide les **United Nations Global Compact Principles** parce que ces principes font l'objet d'une adhésion à l'échelle mondiale et sont fondés sur les conventions et traités internationaux. L'United Nations Global Compact enjoint les entreprises à respecter dix principes sur le plan des droits humains, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Les principes découlent de la Déclaration universelle des droits de l'être humain, de déclarations internationales reconnues telles que celle, par exemple, de l'Organisation internationale du Travail et des conventions des Nations Unies.

Argenta respecte les **Equator Principles**. Ces principes sont une référence importante au sein du secteur financier pour déterminer, évaluer et gérer les risques environnementaux et sociétaux dans les grands projets industriels et d'infrastructures. Les Equator Principles sont basés sur des politiques et des orientations clairement définies de l'IFC (International Finance Corporation, le département du secteur privé du groupe de la Banque mondiale) et de la Banque mondiale.

Les **IFC Environmental, Health and Safety Guidelines** sont des directives sectorielles

spécifiques qui peuvent être utilisées pour évaluer les aspects environnementaux, sanitaires et sécuritaires des projets dans ces secteurs. Argenta intègre ces directives dans sa politique de durabilité.

Les **IFC Performance Standards** sont utilisés par l'International Finance Corporation dans ses décisions en matière de financements. Ils respectent les quatre **principes ILO** fondamentaux et les droits au travail :

- liberté d'association et reconnaissance du droit aux négociations collectives
- interdiction de toutes les formes de travail forcé
- interdiction du travail des enfants
- interdiction de la discrimination (sur la base de l'origine ethnique, du sexe et de l'origine sociale) au niveau des offres d'emploi ou de fonctions spécifiques.

Les **OECD Guidelines for Multinational Enterprises** sont des recommandations des pouvoirs publics aux entreprises multinationales. Elles comprennent des directives volontaires et des normes de comportement d'entreprise responsable, conformes à la législation pertinente. Selon les directives, les entreprises doivent respecter les droits humains des personnes influencées par leurs activités.

Les **UN Principles for Responsible Investments (UN PRI)** constituent une directive pour les investisseurs (institutionnels) dans le domaine des investissements socialement responsables.



(par exemple, le reporting du Cadre d'appétit pour le risque et des tableaux de bord spécifiques) visant à constater une dégradation des conditions des risques financiers et non financiers et à en informer immédiatement les parties prenantes concernées, en ce compris l'autorité de contrôle, lorsqu'elle se produit ;

- des outils de calcul performants destinés à évaluer et à répercuter de manière précise l'incidence des scénarios globaux sur la planification du business et des besoins en capital d'Argenta dans ses activités de bancassureur ;
- une coordination (« Combined Assurance ») entre les fonctions de contrôle indépendantes Compliance, Gestion des risques, Fonction actuarielle et Audit interne, qui sont centralisées chez Argenta Bank- en Verzekeringsgroep ou dirigées à ce niveau.

Vous trouverez une description détaillée de la gestion des risques d'Argenta dans le rapport annuel IFRS sur le site web d'Argenta.

Intégration des risques climatiques

En 2018, les risques climatiques ont été analysés et intégrés dans la cartographie des risques. À l'avenir, ils seront intégrés et suivis dans le cadre de la surveillance des risques non financiers.

Concrètement, Argenta prendra en compte les risques liés au climat dans son portefeuille et les produits d'investissement proposés à ses clients. Dans un premier temps, Argenta réduira ainsi ses investissements dans les entreprises pétrolières et intensives en CO₂. Par ailleurs, Argenta surveille depuis la fin de 2018 l'empreinte CO₂ des fonds.

S'agissant des risques physiques, ces derniers ont surtout une incidence sur les habitations qui sont prises en garantie des crédits hypothécaires et qui sont situées dans des régions exposées à des événements climatologiques extrêmes. Ces habitations sont assurées contre de tels risques. Argenta réassurance – après rétention – les risques de catastrophes qui ne sont susceptibles de se produire qu'une fois tous les 200 ans.

6.10. Éthique et intégrité

Une bonne gouvernance s'appuie en grande mesure sur l'engagement et le dévouement de tous les collaborateurs d'Argenta. Le conseil d'administration détermine dès lors, en plus des objectifs stratégiques, les valeurs Argenta ainsi que les codes de conduite internes ou les consignes formelles qui fixent comment l'entreprise agit dans un esprit d'intégrité et d'implication avec l'ensemble des parties prenantes d'Argenta. Ces valeurs et codes de conduite sont communiqués et promus au sein d'Argenta. En 2018, ce cadre a été actualisé et fixé dans la « Charte Intégrité ». Cette charte traite des valeurs fondamentales propres

à Argenta, mais également des normes déontologiques visant à garantir l'intégrité du secteur des banques et des assurances.

Il faut non seulement qu'Argenta adopte un comportement déontologiquement responsable et conscient des valeurs, mais il est important aussi que les collaborateurs préservent leur intégrité personnelle. À cet égard, il est d'une importance cruciale que la direction s'impose à elle-même des codes de conduite stricts et donne le bon exemple (« tone at the top »).



Aucun bonus n'est octroyé ni aux collaborateurs ni au management d'Argenta. Ce refus d'octroyer des bonus est un choix de gouvernance délibéré qui vise à éviter toute tentation de réaliser des objectifs à court terme au détriment des objectifs d'Argenta à long terme. Pour les administrateurs et les collaborateurs désignés (les collaborateurs dont les activités professionnelles peuvent influencer matériellement le profil de risque d'un établissement), les principes de rémunération sont les mêmes que pour les autres fonctions.



La rémunération des agents ainsi que la conception des produits ont été déterminées de telle sorte qu'elles ne peuvent pas conduire à une prise de risque inconsidérée pour le client, à un risque de réputation pour Argenta ou à des pratiques de vente irresponsables.

Pour stimuler l'intégrité, la transparence est essentielle. Argenta prône donc une culture organisationnelle ouverte dans laquelle les travailleurs se sentent libres et en sécurité pour signaler des pratiques qui vont à l'encontre de l'intégrité ou valoriser les bons exemples par un compliment. Argenta attend de tous ses collaborateurs qu'ils se donnent

un feed-back mutuellement et qu'ils se montrent disposés à en recevoir un. Argenta attend également de ses collaborateurs, s'ils constatent une violation de la déontologie, qu'ils la signalent, que l'infraction ait été commise par le collaborateur lui-même, un client, un autre collaborateur ou un partenaire externe.

Pour stimuler le comportement souhaité chez les travailleurs, Argenta a lancé en 2018 « PEPS ». Cet acronyme renvoie à quatre valeurs fondamentales que chaque travailleur doit faire vivre dans son travail au quotidien. Il s'agit des valeurs suivantes :

1. **Proximité** : tous les collaborateurs respectent les avis des uns et des autres, partagent leurs connaissances et expériences, sont francs les uns envers

les autres et engagent des relations à long terme qui excluent tout intérêt personnel. La proximité implique aussi le souci permanent du client, en vue de lui offrir une excellente prestation de services.

2. **Esprit d'entreprise** : les collaborateurs prennent l'initiative d'actions visant à atteindre les objectifs fixés et à exploiter les opportunités qui se présentent.
3. **Pragmatisme** : les collaborateurs visent à atteindre directement l'objectif, sans détour. Une bonne solution n'est pas nécessairement compliquée.
4. **Simplicité** : les collaborateurs utilisent un langage intelligible par tous, en se concentrant sur l'essentiel. Ils veillent à développer des solutions simples, en évacuant toute complexité inutile.

Outre les vérifications habituelles effectuées lors du recrutement, Argenta contrôle en permanence le respect par ses collaborateurs des dispositions internes, légales et réglementaires relatives à l'intégrité et au comportement. La fonction compliance joue un rôle important dans la mise en œuvre de la politique fixée par Argenta. En 2018, il a été décidé de faire de la fonction de compliance, qui était constituée en département précédemment, une direction à part entière (Compliance). Cette décision souligne l'intérêt porté à l'intégrité et à sa surveillance. Le Compliance Officer du Groupe Argenta, qui est également directeur du département Compliance, exerce un rôle de coordination et de prise d'initiative dans l'application de la politique d'intégrité et en rend compte au comité de direction et au conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

Focuswaarden

Dichtbij

- ✓ **Empathisch**
We staan open voor en begrijpen elkaars mening, ook als die afwijkt van onze eigen ideeën. We delen expertise en informatie open met elkaar en luisteren met aandacht naar elkaar.
- ✓ **Behulpzaam**
We staan steeds klaar om elkaar te helpen en kijken verder dan de grenzen van onze directe verantwoordelijkheid. We blijven alert voor situaties die onze hulp vereisen en wachten de vraag om hulp niet af.
- ✓ **Langetermijnrelaties**
Ook onder elkaar gaan we voor een langetermijnrelatie waar opportunisme geen plaats heeft. Om onze gemeenschappelijke doelen te realiseren ontwikkelen we duurzame, open en transparante relaties.
- ✓ **Integer**
We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. We zijn eerlijk en betrouwbaar, en we hebben respect voor elkaar en voor Argenta.

DOPE

Ondernemend

- ✓ **Kansen signaleren en onderzoeken**
We staan stil bij en grijpen elke kans om onze producten en dienstverlening te optimaliseren. We maken tijd om kansen te bespreken met elkaar en om de mogelijkheden, pijnpunten en opportuniteiten te onderzoeken.
- ✓ **Verantwoordelijkheid nemen**
We nemen onze verantwoordelijkheid om niet alleen problemen snel en doeltreffend op te lossen, maar ook de door ons vooropgestelde doelen te realiseren.
- ✓ **Doorzetten**
We werken doelgericht en zonder dralen om onze doelen en projecten te realiseren. We ruimen obstakels uit de weg en blijven gaan voor een optimaal resultaat.

Pragmatisch

- ✓ **Van goede wil**
We komen elkaar graag tegemoet en stellen ons inschikkelijk op. We handelen oprecht, en durven reageren en onze mening uitspreken. We respecteren genomen beslissingen en handelen consequent om onze doelen te bereiken.
- ✓ **Zonder omwegen**
We gaan recht op ons doel af en zoeken eenvoudige, haalbare oplossingen zodat we snel vooruit gaan.
- ✓ **Optimaal productief**
We streven naar een optimale verhouding tussen inspanning en resultaat.

Eenvoudig

- ✓ **Klare taal**
We spreken klare taal en passen ons taalgebruik aan. We vermijden vakjargon en noemen de dingen bij naam.
- ✓ **Focus op de essentie**
We leggen de nadruk op de essentie en verliezen ons niet in details die er niet toe doen. Door te focussen op wat belangrijk is gaan we doortastend, efficiënt en gepast te werk.
- ✓ **Zonder franje**
We maken de dingen niet ingewikkeld. We vermijden onnodige poespas en werken doordacht aan eenvoudige oplossingen.

ARGENTA



Argenta a fixé une politique et des procédures destinées à permettre aux collaborateurs d'adresser des notifications et des plaintes, directement ou indirectement (par le biais des départements Gestion des plaintes, Compliance, Audit interne), en dehors des canaux hiérarchiques normaux.

En 2018, un seul incident a été signalé. Les sonneurs d'alerte sont protégés contre des mesures disciplinaires directes ou indirectes ou contre des décisions ayant le même effet.

Argenta offre à ses clients la possibilité de transmettre des plaintes. En 2018, le délai moyen de traitement des plaintes était de

5 jours ouvrables. Le nombre de plaintes a augmenté de 35 % par rapport à 2017. La hausse a été particulièrement marquée au deuxième trimestre à la suite du lancement de la nouvelle plateforme bancaire « Metro » (voir 2. Faits marquants).

La personne qui ne trouve pas satisfaction auprès du service Gestion des plaintes d'Argenta peut s'adresser à l'Ombudsfin (le Service de médiation Banques – Crédits – Placements) ou à l'Ombudsman des Assurances. Argenta Banque d'Épargne est membre de l'Ombudsfin et Argenta Assurances, de l'Ombudsman des Assurances.

	2016	2017	2018
Nombre total de plaintes reçues			
Nombre total de plaintes reçues	2.946	2.606	3.536
Nombre total de plaintes reçues relatives à la violation de la vie privée	6	51	13

6.11 Taxes et contributions à l'État, aux autorités de surveillance et aux associations professionnelles

Le taux d'imposition effectif (IFRS) pour Argenta est de 25 %, hors taxe sur les banques, et de 58 % si l'on inclut la taxe sur les banques. Les taxes sur les banques ont augmenté de 3 % par rapport à 2017.

Argenta veille à payer, correctement et ponctuellement, les impôts et contributions ainsi que tous les prélèvements dus à l'État.

Pays	Activités	31/12/2017						
		Recettes	Résultat avant impôts	Impôts exigibles	Impôts différés	Impôt des sociétés total	Subsides perçus	Nombre moyen de travailleurs en ETP
État membre de l'UE		627.470.356	269.604.438	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	948
Belgique	Banque et assurances	381.760.532	88.520.006	-25.078.464	12.558.970	-12.519.494	0	892
Luxembourg	Autres services financiers	30.137.719	8.381.474	-2.490.103	0	-2.490.103	0	49
Pays-Bas	Banque et assurances	215.572.106	172.702.956	-47.917.251	-13.231.430	-61.148.681	0	7
Pays tiers		0	0	0	0	0	0	0
Total		627.470.356	269.604.438	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	948

Pays	Activités	31/12/2018						
		Recettes	Résultat avant impôts	Impôts exigibles	Impôts différés	Impôt des sociétés total	Subsides perçus	Nombre moyen de travailleurs en ETP
État membre de l'UE		628.354.273	233.015.648	-74.410.072	15.820.494	-58.589.579	0	1.004
Belgique	Banque et assurances	343.121.893	20.844.490	-17.365.604	14.326.448	-3.039.156	0	940
Luxembourg	Autres services financiers	40.415.323	16.755.162	-4.231.533	0	-4.231.533	0	57
Pays-Bas	Banque et assurances	244.817.058	195.415.997	-52.812.935	1.494.046	-51.318.890	0	7
Pays tiers		0	0	0	0	0	0	0
Total		628.354.273	233.015.648	-74.410.072	15.820.494	-58.589.579	0	1.004



6.12 Partenariats dans le cadre de la durabilité

- Argenta estime important de s'engager dans des organisations dédiées à la durabilité et à la responsabilité sociale. Depuis 2014, Argenta est partenaire de CIFAL Flanders, un centre de formation affilié à UNITAR, l'Institut des Nations unies pour la formation et la recherche. Argenta y siège au conseil d'administration. En 2018, Argenta a reçu de Cifal Flanders un certificat UNITAR officiel en qualité de « SDG Pioneer » pour son engagement à respecter les 17 objectifs de développement durable des Nations unies.
- Par ailleurs, Argenta a signé en 2018 la Charte « Gezinsvriendelijke ondernemen » du Gezinsbond (le pendant flamand de la Ligue des Familles). Cette charte implique qu'une bonne politique en matière de ressources humaines veille également à un meilleur équilibre entre travail et vie de famille. Ainsi, Argenta donne la possibilité de travailler à temps partiel et à domicile et accorde aux parents ayant des enfants scolarisés une priorité pour les congés.
- Le 25 octobre 2018, Argenta est devenue partenaire de « Sign for my Future ». Il s'agit d'une initiative citoyenne politiquement neutre qui regroupe des partenaires dans les médias, les entreprises et les classes moyennes souhaitant encourager les milieux politiques belges à mener une politique climatique dynamique. Argenta soutient cette initiative et diffusera sur ses canaux la campagne « Sign for my Future » lancée au printemps 2019. Argenta est convaincue que la Belgique doit opérer une transition vers une neutralité en CO₂. Les efforts menés au niveau de la société favoriseront l'avènement d'un monde meilleur pour les prochaines générations et d'une économie plus forte et plus durable.

- La ville d'Anvers veut qu'à l'horizon 2020, la moitié de tous les déplacements dans sa grande agglomération se fasse en transports publics, à pied ou à vélo. Dans le cadre du partenariat conclu en 2018

avec « Slim naar Antwerpen », Argenta y contribue en sa qualité d'important employeur au centre d'Anvers.

6.13 Représentations d'intérêts dans les organisations professionnelles

Argenta est membre de l'association ESBG (European Savings and Retail Banking group), une organisation qui regroupe les banques d'épargne et de détail européennes. À travers son affiliation à l'ESBG, Argenta fait partie également du WSBI (World Savings Bank Institute). WSBI réunit les banques d'épargne et de détail de 80 pays et représente ainsi les intérêts de quelque 6.000 banques dans le monde.

En Belgique et aux Pays-Bas, Argenta fait entendre sa voix dans les associations bancaires Febelfin, la fédération faitière du secteur financier belge, Assuralia, la fédération professionnelle des assureurs belges ainsi que NVB (Nederlandse Vereniging van Banken). Chez Febelfin, Argenta siège dans différents groupes de travail et comités, dont le Savings & Investment committee, le Sustainable Finance Committee et le Steerco Sustainable Business and Regulatory Environment.

6.14 Base du reporting

GRI 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49

Le reporting des informations relatives à la durabilité est destiné à tous les clients, agents, travailleurs, actionnaires-coopérateurs et familiaux, investisseurs institutionnels, autorités de contrôle, représentants de la société et toutes les personnes intéressées par les performances liées à la durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep et toutes les sociétés affiliées.

Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018 et a été établi conformément aux normes de reporting les plus récentes du GRI, à savoir les GRI Standards : Core option.

6.14.1 Collecte des données et validation

Les informations ont été collectées auprès des directions suivantes chez Argenta : Marketing, Distribution, Gestion des produits, IT, Gestion financière, Organisation et Talent, Legal & Procurement, Compliance et Audit interne, et Trésorerie & Investissement. Les sociétés affiliées et les succursales aux Pays-Bas ont également été consultées.

Des données provenant de reportings internes ont été principalement utilisées. Concernant les indicateurs pour lesquels des informations

n'étaient pas disponibles à ce jour, Argenta fera le nécessaire à l'avenir pour les intégrer dans les prochains rapports de durabilité.

Les informations utilisées pour le reporting relatif à la durabilité dans ce rapport annuel ont fait l'objet d'un suivi par le secrétaire général, placé sous l'autorité hiérarchique directe du CEO. Le CEO est également en charge de la responsabilité sociale d'entreprise et de son suivi au quotidien.

Le conseil d'administration est aussi impliqué dans la responsabilité sociale d'entreprise et les rapports y afférents. Chaque administrateur a en effet passé en revue le rapport annuel et a, le cas échéant, donné son avis.

Ce rapport a été approuvé lors du conseil d'administration.

6.14.2 Normes de reporting

Ce rapport de durabilité repose sur des normes et des directives externes. Le réviseur d'entreprises a vérifié que le rapport avait été rédigé conformément aux lignes directrices GRI (option Core), en ce compris les indicateurs du Financial Services Sector Supplement (FSSS).

En outre, GRI a réalisé le contrôle de matérialité qui permet de vérifier s'il existe un lien correct entre le tableau GRI et le rapport annuel. Les indicateurs du Financial Services Sector Supplement (FSSS) ont également été pris en compte.

6.14.3 Périmètre

(GRI 102-45)

Depuis 2012, Argenta publie chaque année un rapport de durabilité dans le cadre de son rapport annuel. Depuis 2014, le rapport



de durabilité est en outre imbriqué dans les thèmes classiques du rapport annuel et n'est dès lors plus abordé dans un chapitre séparé. Cette méthode de reporting est conforme à la philosophie d'Argenta selon laquelle le développement durable fait partie intégrante des activités de bancassurance.

Le périmètre du rapport de durabilité 2018 couvre Argenta Bank-en Verzekeringsgroep SA et les sociétés affiliées (Argenta Banque d'Épargne SA, avec sa succursale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Argenta Assurances SA, avec sa succursale aux Pays-Bas).



Les agences indépendantes n'ont pas été prises en considération, car elles sont sous la responsabilité directe d'agents indépendants. Argenta les encourage néanmoins à souscrire aux engagements de ce rapport. À cet effet, elles bénéficient aussi du soutien d'Argenta.

6.14.4 Différences par rapport à 2017

(GRI 102-48, 102-49)

La méthode de reporting relative à 2018 est conforme aux GRI Standards.

Dès lors, le tableau de référence GRI a

été structuré également selon les GRI Standards.

Mais le contenu du périmètre et le champ d'application ne présentent pas de différences significatives par rapport à l'année précédente. Les modifications récentes au niveau de GRI 303 (eau) et de GRI 403 (santé et sécurité) ne sont pas considérées comme des changements matériels pour la prestation de services d'Argenta.

6.15 Contrôle des indicateurs GRI par le réviseur d'entreprises

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clôturée le 31 décembre 2018

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clôturée le 31 décembre 2018

À l'attention du conseil d'administration

En notre qualité de commissaire et en réponse à la demande qui nous a été faite, nous avons effectué des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE identifiés par le symbole  dans le tableau de référence GRI ("les Données RSE") publié dans le rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2018 ("le Document"). Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA applique les lignes directrices GRI ("GRI Standards") - option "Core".

Les Données RSE concernent Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA et ses sociétés sous-jacentes (Argenta Spaarbank SA et sa filiale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Arvestar Asset Management SA, Argenta Assurances SA et sa filiale aux Pays-Bas). Les agences indépendantes ne sont pas incluses dans le rapport étant donné qu'elles sont sous la responsabilité directe de leur gérant.

Le périmètre de nos travaux s'est limité à ces Données RSE, relatives à l'exercice 2018. Les conclusions formulées ci-après portent dès lors sur ces seules Données RSE et non sur l'ensemble des indicateurs présentés ou toute autre information reprise dans le Document. En plus, l'assurance limitée ne couvre pas la fiabilité des informations prévisionnelles présentées dans le rapport pour ces Données RSE, telles que les objectifs, les attentes et les ambitions de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

Responsabilité du conseil d'administration

L'établissement du Document conformément aux dispositions légales en vigueur relève de la responsabilité du conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA. Relèvent également de la responsabilité du conseil d'administration les réalisations et les résultats énoncés concernant développement durable, ainsi que les Données RSE elles-mêmes et toutes informations y faisant référence, y inclus la déclaration que le Document adhère aux lignes directrices GRI.

Cette responsabilité comprend la sélection et l'utilisation de méthodes appropriées à la préparation des Données RSE, la fiabilité des informations sous-jacentes, ainsi que l'utilisation d'hypothèses et d'estimations raisonnables. En outre, la responsabilité du conseil d'administration comprend également la définition, la mise en place et le suivi de systèmes et procédures appropriés permettant la préparation des Données RSE.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clôturée le 31 décembre 2018.

Nature et étendue des travaux

Notre responsabilité est d'exprimer, sur base de nos travaux d'assurance limitée, un avis indépendant sur les Données RSE. Notre rapport a été préparé conformément aux termes décrits dans notre lettre de mission.

Nous avons conduit nos travaux conformément à la norme internationale ISAE (International Standard on Assurance Engagements) 3000 (Revised).

En appliquant cette norme, nos procédures visent à obtenir une assurance limitée sur le fait que les Données RSE ne comportent pas d'anomalies matérielles. Ces procédures sont moins approfondies que les procédures d'une mission d'assurance raisonnable.

Nos principales procédures d'examen ont consisté à:

- Évaluer et tester la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus utilisés pour la collecte des Données RSE, le classement, la consolidation et la validation, et les méthodes utilisées pour le calcul et l'estimation des Données RSE identifiées par le symbole  dans le tableau de référence GRI comme mentionné dans le Document;
- Mener des entretiens avec les personnes responsables;
- Inspecter, sur base d'un échantillonnage, des documents internes et externes et mener des tests de cohérence sur la consolidation des Données RSE.

Conclusion

Sur base de nos travaux d'assurance limitée, tel que décrit dans ce rapport, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données RSE identifiées par le symbole  dans le Document n'ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux lignes directrices GRI.

Zaventem, le 5 avril 2019

Le commissaire



Deloitte Réviseurs d'Entreprises SCRL
Représenté par Dirk Vlamincx

Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises
Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid/Société coopérative à responsabilité limitée
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE 17 2300 0465 6121 - BIC GEBABEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited





07

Gouvernance d'entreprise

**En bas – assis
(de gauche à droite):**

Elke Vanderhaeghe,
Baudouin Thomas,
Inge Ampe,
Cynthia Van Hulle,
Bianca Maenhout.

2^e rangée (de gauche à droite):

Emiel Walkiers,
Jan Cerfontaine,
Marc van Heel,
Bart Van Rompuy,
Marc Lauwers,
Marie Claire Pletinckx,
Ann Brands.

3^e rangée (de gauche à droite):

Carlo Henriksen,
Geert Van Hove.

**Dans les escaliers (de gauche à
droite):**

Gert Wauters,
Raf Vanderstichele,
Geert Ameloot.



ARGENTA

7. Gouvernance d'entreprise

GRI 102-14, 102-18, 102-22, 102-24, 402-1



Nous indiquons ci-dessous la composition des conseils d'administration et les rémunérations payées aux administrateurs concernés.

7.1 Composition et fonctionnement des conseils d'administration

Les conseils d'administration d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances sont structurellement composés d'une manière comparable. Ils comprennent toujours :

- les membres du comité de direction de la société concernée (ci-après les administrateurs exécutifs) ;
- plusieurs administrateurs indépendants ;
- plusieurs administrateurs qui représentent les actionnaires (avec les administrateurs indépendants, ci-après les administrateurs non exécutifs).

Les conseils d'administration sont composés de manière à ce qu'aucun des trois groupes (les administrateurs représentant les actionnaires, les administrateurs indépendants et les administrateurs membres du comité de direction) ne détienne la majorité. Par ailleurs, dans les conseils d'administration, la majorité est toujours formée par des administrateurs non exécutifs.

Le nombre d'administrateurs dans chaque conseil d'administration ne doit, de préférence, pas être supérieur à quinze.

Les membres du conseil d'administration sont exclusivement des personnes physiques.

Les mandats des administrateurs ont en principe une durée de six ans et sont renouvelables. Le conseil peut déroger à cette règle dans des cas particuliers.

Les administrateurs indépendants sont nommés dans l'optique d'attirer des compétences dans les activités clés du Groupe Argenta, à savoir le pôle bancaire et le pôle d'assurances. Sur la base de leur activité antérieure ou actuelle, les administrateurs indépendants doivent disposer d'une vaste expérience dans au moins l'un de ces domaines clés. Ils doivent satisfaire à toutes les exigences stipulées à l'article 526 ter du Code des sociétés.

Les règles en matière de gouvernance concernant les administrateurs indépendants visent, dans le cadre de la gestion des différentes sociétés du Groupe Argenta, à garantir un équilibre adéquat entre la défense des intérêts du groupe et la défense des intérêts (des parties prenantes) des sociétés individuelles qui font partie du Groupe.

La répartition des tâches entre les conseils d'administration et les relations avec les

différents comités sont documentées dans le Mémorandum de gouvernance.

À la fin de 2018, les conseils d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (BVg), d'Argenta Banque d'Épargne (Aspa) et d'Argenta Assurances (Aras) étaient composés comme suit :

- Jan Cerfontaine, président du conseil (BVg, Aspa et Aras), membre du comité de nomination (BVg) et du comité des risques (Aspa et Aras)
- Geert Ameloot, administrateur exécutif et CFO (BVg, Aspa et Aras)
- Inge Ampe, administratrice exécutive et CCO (Aspa et Aras)
- Ann Brands, administratrice exécutive et COO (Aspa et Aras)
- Carlo Henriksen, administrateur non exécutif et indépendant (BVg et Aspa), président du comité des risques (Aspa), président du comité de nomination (BVg), président du comité de rémunération (BVg)
- Marc Lauwers, administrateur exécutif et CEO (BVg, Aspa et Aras)
- Marie Claire Pletinckx, administratrice non exécutive et indépendante (Aras), présidente du comité d'audit (Aras), présidente du comité des risques (Aras)
- Baudouin Thomas, administrateur non exécutif et indépendant (Aspa et Aras), membre du comité d'audit (Aspa et Aras), membre du comité des risques (Aspa et Aras)
- Marc van Heel, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras), membre du comité des risques (Aspa et Aras)
- Geert Van Hove, administrateur exécutif et CIDO (Aspa et Aras)
- Cynthia Van Hulle, administratrice non exécutive (BVg, Aspa et Aras)
- Raf Vanderstichele, administrateur non exécutif et indépendant (BVg et Aspa), président du comité d'audit (Aspa), membre du comité des risques (Aspa), membre du comité de rémunération (BVg)
- Bart Van Rompuy, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras), membre du comité d'audit (Aspa et Aras), membre du comité de nomination (BVg)
- Emiel Walkiers, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras), membre du comité de rémunération (BVg)
- Gert Wauters, administrateur exécutif et CRO (BVg, Aspa et Aras)

7.2 Organes de consultation des conseils d'administration

Comités d'audit et comités des risques

Des comités d'audit et des comités des risques distincts ont été créés au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Banque d'Épargne, les deux comités sont présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Assurances, les deux comités sont présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne. Le comité d'audit et le comité des risques, créés au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne, supervisent les activités propres (limitées) d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep.

Le comité d'audit aide le conseil d'administration à exercer ses responsabilités de surveillance du processus de reporting financier, du système de contrôle interne, du processus d'audit et du processus opérationnel en vue de veiller au respect de la législation et de la réglementation.

Le comité des risques aide le conseil d'administration à exercer ses responsabilités de surveillance de la mise en œuvre de la stratégie par le comité de direction. Cela comprend, conformément au Mémoire de gouvernance, entre autres la détermination de la nature, de

l'ampleur, de la forme et de la fréquence des informations sur les risques que le conseil d'administration souhaite recevoir.

Le comité des risques discute également de l'avis de la fonction de compliance relatif à la politique salariale.

Comité de rémunération et comité de nomination

Un comité de rémunération et un comité de nomination interviennent au sein du Groupe Argenta. Ils ont été constitués dans le cadre du conseil d'administration d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep. Ils opèrent au niveau du groupe en vertu d'une dérogation accordée par l'autorité de contrôle. Il n'existe donc pas de comités de rémunération ni de comités de nomination distincts au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances.

Le comité de rémunération donne un avis sur la politique de rémunération des membres du conseil d'administration, des collaborateurs dont les activités professionnelles peuvent influencer matériellement Argenta (les « collaborateurs désignés ») et de tous les autres travailleurs du Groupe Argenta. Il suit l'évolution des rémunérations au sein de ce dernier, veille à ce que la politique de rémunération favorise une culture du risque adéquate et formule des recommandations générales au conseil d'administration. Pour ce faire, il examine également chaque année



**1^{er} rang
(de gauche à droite):
Ann Brands en
Geert Van Hove
2^e rang (de gauche à
droite) : Inge Ampe,
Geert Ameloot,
Marc Lauwers en
Gert Wauters**

si les pratiques de rémunération du Groupe Argenta correspondent à sa politique en la matière.

Le comité de nomination a pour tâche, d'une part, d'assister et de conseiller les conseils d'administration des sociétés du Groupe Argenta dans l'exercice de leurs responsabilités et, d'autre part, de

prendre les décisions nécessaires s'agissant de la composition, de la structure et du fonctionnement du conseil et du comité de direction. À cet effet, le comité supervise les prestations des conseils d'administration et des comités de direction des sociétés du Groupe Argenta, ainsi que celles de leurs membres individuels et prépare le planning du suivi au sein de ces deux organes.

7.3 Comités de direction et direction effective d'Argenta

Le comité de direction d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep fixe les limites dans lesquelles les différentes sociétés du groupe peuvent exercer leurs activités et leurs responsabilités. L'an dernier, les comités de direction des sociétés du Groupe Argenta se sont en principe réunis chaque semaine. À cette occasion, divers sujets pertinents ont été abordés, notamment l'élaboration, l'approbation et l'actualisation régulière de la mission, de la vision et des valeurs

relatives aux thèmes économiques, sociaux et environnementaux.

Le comité de direction comprend le président Marc Lauwers (CEO – *chief executive officer*), Geert Ameloot (CFO – *chief financial officer*), Inge Ampe (CCO – *chief commercial officer*), Ann Brands (COO – *chief operations officer*), Geert Van Hove (CIDO – *chief information & digital officer*) et Gert Wauters (CRO – *chief risk officer*).

Les décisions sur la politique en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE), qui couvre l'impact économique, environnemental et social des activités, sont suivies directement par le CEO.

La mission et la composition des comités de direction ont été déterminées en vue d'assurer une intégration maximale du fonctionnement des sociétés individuelles dans l'intérêt du groupe.

La succursale néerlandaise (banque et assurances) est dirigée par le CEO Ronald

Touwslager, avec Sander Blommaert en qualité de CFRO.

La société de gestion luxembourgeoise AAM est dirigée par Gregory Ferrant (CEO) et Michel Waterplas.

La société de gestion Arvestar Asset Management est dirigée par Vincent Vanbellingen (CEO) et Rudolf Sneyers (CRO).

Le 26 avril 2018, Anne Coppens est démissionnaire de son mandat de CCO. Inge Ampe lui a succédé le 1^{er} octobre 2018.

7.4 Caractère approprié et évaluation

La Charte « Adéquation des principaux dirigeants » qui a été établie pour le Groupe Argenta, y compris la filiale étrangère Argenta Asset Management et les succursales néerlandaises, décrit la gouvernance et le cadre structurel qu'Argenta a mis en place pour assurer l'adéquation des principaux dirigeants.

Par « adéquation », on entend que la personne concernée est experte et honorable (fit & proper) professionnellement, comme le décrit en détail la Circulaire de la BNB du 2 octobre 2018 sur les normes en matière d'expertise et d'honorabilité professionnelle pour les membres du comité de direction, les administrateurs, les responsables de fonctions de contrôle indépendantes et dirigeants effectifs d'établissements financiers.

Par « principaux dirigeants », on entend les administrateurs ou commissaires-réviseurs,

les membres du comité de direction, les dirigeants effectifs et les responsables de fonctions de contrôle internes (fonction d'audit interne, fonction de gestion des risques, fonction de compliance et fonction actuarielle), conformément à la circulaire de la BNB précitée.

Outre l'évaluation de l'adéquation des administrateurs individuels sur la base des critères mentionnés, le conseil évalue également de manière périodique son fonctionnement, ses performances et celles de ses administrateurs individuels.

À la fin de 2018, une évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du conseil d'administration a été réalisée. Les résultats de celle-ci ont été présentés au premier semestre 2019 et les actions nécessaires ont été entreprises.

7.5 Mandats externes et intérêts personnels des administrateurs

Chaque administrateur est invité à organiser ses activités personnelles et professionnelles de manière à éviter tout conflit d'intérêts avec le Groupe Argenta. Les conseils d'administration des sociétés d'Argenta ont établi une politique dans leur règlement d'ordre intérieur, en ce compris des règles

d'ordre organisationnel et administratif, dont la tenue à jour des données relatives à leur application. Cette politique contient aussi des procédures visant à identifier et à prévenir d'éventuels conflits d'intérêts ou, lorsque cela n'est pas raisonnablement possible, à gérer les conflits sans nuire aux intérêts des clients.



7.6 Montant de la rémunération des dirigeants

La rémunération des administrateurs exécutifs et non exécutifs des sociétés du Groupe Argenta est fixée par les conseils d'administration respectifs de ces sociétés, sur proposition du comité de rémunération. Elle est soumise pour approbation à l'assemblée générale des sociétés respectives.

Rémunération des administrateurs non exécutifs

La rémunération des membres non exécutifs des conseils d'administration respectifs des sociétés du Groupe Argenta inclut exclusivement une rémunération fixe déterminée par les assemblées générales respectives. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable. La rémunération est identique pour tous les administrateurs indépendants et les administrateurs qui représentent les actionnaires.

Pour leur participation à des comités extraordinaires mis sur pied dans le cadre du conseil d'administration (le comité d'audit, le comité des risques, le comité de nomination et le comité de rémunération), les administrateurs non exécutifs reçoivent une indemnité complémentaire pour chaque réunion à laquelle ils ont assisté. Cette indemnité est identique pour tous les membres du comité en question. Le président de ce comité reçoit une indemnité plus élevée.

Le président des conseils d'administration respectifs est un administrateur qui représente l'actionnaire familial. Il reçoit une rémunération fixe qui diffère des indemnités reçues par les autres administrateurs non

exécutifs. Il ne perçoit pas d'indemnité complémentaire pour chaque réunion à laquelle il assiste. Outre la rémunération annuelle fixe, le président du conseil d'administration bénéficie aussi des avantages d'un EIP (Engagement individuel de pension).

Aucune indemnité de départ n'est octroyée aux membres non exécutifs du conseil d'administration.

Rémunération des administrateurs exécutifs

Les administrateurs exécutifs reçoivent une rémunération annuelle fixe. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable. Cette rémunération n'inclut aucun élément pouvant inciter à poursuivre des objectifs à court terme ne correspondant pas aux objectifs du Groupe Argenta à plus long terme.

La rémunération est conforme au Règlement de la CBFA du 8 février 2011 concernant la politique de rémunération des établissements financiers, ainsi qu'aux dispositions de la loi bancaire. La rémunération est identique pour tous les membres des comités de direction, à l'exception du président.

Outre la rémunération annuelle fixe, les administrateurs exécutifs bénéficient aussi des avantages de trois assurances groupe : la constitution d'un capital pension, une assurance invalidité et une assurance hospitalisation.

Indemnité de préavis

En 2018, des indemnités de préavis ont été



versées aux membres du comité de direction pour un montant total de 471.100 euros (476.625 euros en 2017).

Les administrateurs exécutifs bénéficient d'une indemnité de départ contractuelle égale à une rémunération de 18 mois, sauf révocation du mandat pour faute grave. Le

montant de cette indemnité est défini en fonction de la rémunération annuelle brute et calculé soit sur la base des 24 mois précédant la décision de résiliation du contrat, soit sur la base de la période totale du mandat lorsque la durée de ce dernier est inférieure à 24 mois. Cette indemnité diminue progressivement à partir de l'âge de 58 ans.

7.7 Diversité au sein des conseils d'administration et des comités de direction

- Parmi les quinze administrateurs actifs chez Argenta, quatre sont des femmes (26,7 %). D'ici à 2020, Argenta aspire à avoir dans ses conseils d'administration au moins 30 % de femmes.
- Parmi les six membres du comité de direction, deux sont des femmes (33,3 %). Argenta maintient son objectif de compter toujours parmi les membres de la direction au moins 30 % de femmes.





08

Contacts



ARGENTA



8. Coordonnées

GRI 102-53

8.1 Informations

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

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

8.2 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 œuvre pour vous aider.

Si leur aide ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez vous adresser dans un deuxième temps au service Gestion des plaintes du Groupe 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

8.3 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

SOCIÉTÉ DE GESTION

Arvestar Asset Management
Société anonyme
19, rue Guimard
1040 Bruxelles (Etterbeek)
RPM Bruxelles 0700.529.248
info@arvestar.be

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 (Chambre de commerce des Pays-Bas) :
68915136
Tél. : +31 76 543 30 85
secretariaat.nederland@argenta.nl





09

Index de contenu GRI



ARGENTA



9. Index de contenu GRI

GRI 102-55

Le GRI Materiality Disclosure Service contrôle si les General Standard Disclosures ont été rapportées au bon endroit aussi bien dans l'Index de contenu GRI que dans le texte final du présent rapport annuel. Cependant, le GRI Materiality Disclosure Service ne vérifie pas la teneur de ces disclosures. Tous les GRI Disclosures et Topic-specific Standards ci-dessous sont

les plus récents, à savoir la version 2016. Ce rapport d'activités et de durabilité repose sur des normes et des directives externes. Le réviseur d'entreprises évalue si le rapport a été établi conformément aux normes GRI (les « GRI Standards ») option « Core ». Les indicateurs du GRI Financial Services Sector Supplement (FSSS) ont également été pris en compte.



Numéro de la déclaration	Description de la norme GRI NL	Référence dans le rapport annuel 2018	Vérification externe	SDG
100 Normes universelles				
GRI 101 : Foundation 2016				
GRI 102 : Généralités				
1. Profil de l'organisation		chapitre		
102-1	Nom de l'organisation.	4	✓	
102-2	Principaux produits, activités et services.	4.3 4.4 5.2	✓	
102-3	Pays où se trouve le siège social.	4	✓	
102-4	Structure opérationnelle (liste des pays dans lesquels l'organisation est active ou qui sont pertinents pour le développement durable).	4		

102-5	Nature du capital et forme juridique.	4	
102-6	Marchés (en ce compris les sites géographiques où sont proposés des produits et des services, les secteurs et les types de clients).	4.3 4.4	
102-7	Échelle de l'entreprise (en ce compris le nombre de travailleurs, les opérations, le chiffre d'affaires net, les fonds propres totaux et le volume de produits/services).	3.1 6.5.2	
102-8	Effectif total : – Nombre de travailleurs par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par sexe – Nombre de travailleurs par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par région. – Nombre de travailleurs par type de travail (temps plein/temps partiel) et par sexe. – Rapporter si une partie substantielle du travail de l'organisation est effectuée par des personnes qui ne sont pas salariées. Le cas échéant, décrire la nature et l'ampleur du travail effectué par des collaborateurs qui ne font pas partie des collaborateurs d'Argenta. – Indiquer toute variation importante de l'effectif – Déclarer le mode de collecte des données, en ce compris les hypothèses.	6.5	☑
102-9	Une description de la chaîne logistique, en ce compris les principaux éléments relatifs aux activités de l'organisation, aux marques, produits et services primaires.	4 6.6	
102-10	Changements substantiels de taille, de structure de l'organisation, de propriété ou de la chaîne de la valeur survenus au cours de la période de reporting : – Changements d'implantation ou changements d'activités, incluant l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites. – Modifications dans la structure du capital social et autres actifs. – Changements de localisation de la structure de la chaîne de la valeur, ou dans les relations avec les fournisseurs, en ce compris la sélection et la fin du contrat.	2 4.4	
102-11	Explication de l'application du principe de précaution chez Argenta	6.9	
102-12	Chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval.	6.8	
102-13	Aperçu des principales adhésions à des associations (telles que des fédérations professionnelles) ou des organisations nationales/internationales chargées de défendre les intérêts de leurs membres.	6.12	

2. Stratégie

102-14	Déclaration du président du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et la stratégie pour l'approche de durabilité.	1 6.9 7.3	
102-15	Description des principaux impacts, risques et opportunités.	6.9	

3. Éthique et intégrité

102-16	Aperçu des valeurs, principes, standards et normes de comportement au sein de l'organisation : comme les codes de conduite et les codes éthiques.	6.10	☑
102-17	Mentionner les mécanismes internes et externes pour notifier : – Un comportement non éthique ou illégal (par ex. helpdesk ou numéro d'appel de conseils) ; – Les éléments qui ont un impact sur l'intégrité organisationnelle (par ex. la chaîne de communication de la ligne hiérarchique, les mécanismes de « lanceur d'alerte » et les points de contact).	6.10	☑

4. Gouvernance

102-18	Rapporter les informations suivantes : – La structure de gouvernance de l'organisation, en ce compris les commissions de l'instance supérieure de gouvernance. – Les commissions responsables de la prise de décision sur les sujets économiques, environnementaux et sociaux.	7	
--------	--	---	--

102-21	Processus de consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Si la consultation est déléguée, préciser le processus de retour d'informations à l'instance supérieure de gouvernance.	6	✓
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités : – Exécutif et non exécutif – Indépendance – Durée des mandats – Autres positions importantes et engagements par personne et nature de ces engagements – Sexe – Adhésion des groupes sous-représentés dans la société – Compétences sur le plan des thèmes économiques, sociaux et environnementaux – Représentation des parties prenantes	6.5.8 7	
102-24	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance et ses comités, et les critères utilisés pour la nomination et la sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance (diversité, indépendance, expertise et expérience relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux, manière dont les parties prenantes participent, en ce compris les actionnaires).	7	

5. Engagements des parties prenantes

102-40	Liste des parties prenantes pour l'organisation	6.2 (page 52)	✓
102-41	Pourcentage de collaborateurs couverts par une convention collective de travail	6.5.3 (page 72)	✓
102-42	Méthode d'identification et de sélection des parties prenantes à des fins de collaboration	6.2 (page 52)	✓
102-43	Approche de l'organisation relative à l'implication des parties prenantes, dont la fréquence par type et par groupe de parties prenantes, et si cette implication a été intégrée dans la préparation du rapport de durabilité.	6.2 (page 52)	✓
102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu (notamment par son reporting). Indiquer les groupes de parties prenantes qui ont soulevé chacun des thèmes ou questions clés.	6.2 (page 52)	✓

6. Rapports

102-45	Liste des entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation (ou documents équivalents) Liste des entités non incluses dans le rapport de durabilité par rapport aux entités dans les états financiers consolidés (ou documents équivalents)	4 (page 26) 6.14 (page 90)	✓
102-46	Processus lié à la définition du contenu et du périmètre du rapport. Expliquer comment les principes de reporting ont été appliqués.	6.14 (page 88) 6.2 (page 52)	✓
102-47	Liste des aspects pertinents identifiés lors de la détermination du contenu du rapport.	6.2 (page 52)	✓
102-48	Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs avec les raisons.	6.14 (page 91)	✓
102-49	Changements importants dans la liste des sujets matériels et leur champ d'application par rapport aux périodes précédentes.	6.14 (page 91)	✓
102-50	Période considérée.	6.14 (page 90)	✓
102-51	Date du dernier rapport publié.	6.14 (page 90)	✓
102-52	Cycle de reporting.	6.14 (page 89)	✓
102-53	Personne de contact.	8 (page 107)	✓

102-54	Rapports conform normes GRI	6.14 (page 90)	✓
102-55	Le tableau de référence GRI, dans lequel chacune des normes GRI est utilisée et un aperçu de toutes les explications dans le rapport est donné.	9	✓
102-56	Une description de la politique et des pratiques actuelles de l'organisation en vue d'obtenir une validation externe du rapport. Si le rapport a été validé par une instance externe, communiquer les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Un renvoi vers le rapport externe, les explications ou les avis. Si le rapport externe n'a pas été repris dans le rapport de durabilité de l'organisation, il convient de communiquer une description de ce qui a été validé et n'a pas été validé, et sur quelle base, en ce compris les normes de validation utilisées, le degré de certitude obtenu, ainsi que les éventuelles limitations de la validation ; - La relation entre l'organisation et l'éditeur du rapport externe ; - Si et comment l'instance supérieure de gouvernance ou la haute direction a été impliquée dans la validation externe du rapport de durabilité de l'organisation 	6.14	✓

200 Indicateurs économiques

GRI 201 : Indicateurs de performance économique

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	3	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	3	
201-1	Valeurs économiques directes créées et distribuées.	3	



GRI 202 : Présence sur le marché

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	5	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	5	
202-1	Le rapport entre le salaire de départ standard et le salaire minimum local dans les sites importants de l'entreprise.	6.5	



GRI 203 : Impacte économique indirecte

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	3	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	3	
203-1	<ul style="list-style-type: none"> - L'ampleur du développement des investissements importants en infrastructure et en services. - Les conséquences actuelles ou attendues pour les communautés et l'économie locale, en ce compris les effets positifs et négatifs dans la mesure où ils sont pertinents. - Si ces investissements et services sont, ou non, des missions commerciales, en nature ou pro bono. 	5.2.1 6.4	✓



GRI 205 : Anti-corruption

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.10	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.10	
205-1	Nombre total et pourcentage des activités qui font l'objet d'une évaluation des risques de corruption.	6.4 6.10	✓



300 Climat

GRI 305 : Emissions

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.7	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.7	
305-1	Emissions indirectes de GES (champ d'application 1)	6.7	 
305-2	Emissions indirectes de GES (champ d'application 2)	6.7	 
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	6.7	 
305-4	Intensité des émissions de GES	6.7	 
305-5	Réduction des émissions de GES	6.7	 

400 Indicateurs des performances sociales

GRI 401 : Emploi

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.5	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.5	
401-1	Nombre total et taux de rotation des collaborateurs par tranche d'âge, sexe et région.	6.5	 

GRI 402: Relations employés/direction

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.5	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.5	
402-1	Délais minimums de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	6.5	

GRI 404: Formation et éducation

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.5	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.5	
404-1	Nombre moyen d'heures de formation dont bénéficie un travailleur par an, réparti par sexe et par catégorie professionnelle.	6.5	 
404-3	Pourcentage de collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière.	6.5	 

GRI 405: Diversité et égalité des chances

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.5
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.5
405-1	Composition des instances de gouvernance et subdivision des collaborateurs selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité sociale déterminée et d'autres indicateurs de diversité.	6.5



GRI 406: Lutte contre la discrimination

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.10
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.10
406-1	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place.	Aucun cas de discrimination n'était connu en 2018.



GRI 417: Commercialisation et étiquetage

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.5
103-2	L'approche managériale et ses composantes	5.2
103-3	Evaluation de l'approche managériale	5.2
417-1	Type d'informations sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	Les fiches des produits bancaires d'Argenta sont toujours disponibles sur le site web, aussi bien en français qu'en néerlandais.



GRI 418: Confidentialité des données des clients

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.10
103-3	Evaluation de l'approche managériale	6.10
418-1	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et pour la perte de données des clients.	6.10



Financial Sector Supplement

GRI 413: Communautés Locales

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	5.2
103-3	Evaluation de l'approche managériale	5.2
FS14	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	5.2



GRI 417: Commercialisation et étiquetage

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.5
103-2	L'approche managériale et ses composantes	5.2
103-3	Evaluation de l'approche managériale	5.2

FS6	Pourcentage du portefeuille par ligne business par région, taille et secteur.	3	
		5.3	
FS7	Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages sociaux spécifiques par ligne business et par objectif.	5.2	
FS10	Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'entreprise avec laquelle l'entreprise répondante a eu des échanges portant sur des questions environnementales et sociales. Les partenaires externes ont tous souscrit aux United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI).	6.4	
		6.4	
FS11	Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale.	6.4	
		6.4	



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

RPM ANVERS 0475.525.276

www.argenta.be