



**Argenta Banque d'Epargne
Argenta Assurances**

**Extrait du rapport d'activités
et de durabilité**

2019

argenta.be



ARGENTA

1,78

millions

de clients en Belgique
et aux Pays-Bas

2.585

collaborateurs

en Belgique, aux Pays-
Bas et au Luxembourg

453.097

utilisateurs

de l'app Argenta

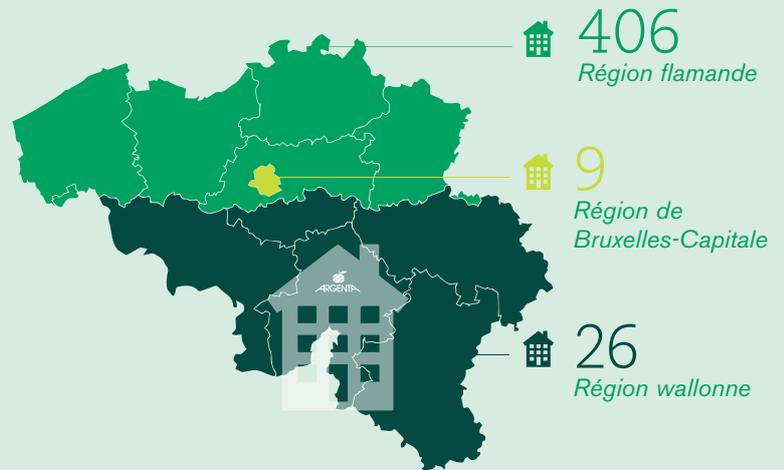
31,6

milliards d'euros

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



Nombre d'agences



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



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



5 piliers de la durabilité

En 2019, Argenta a continué à travailler dur pour assumer encore plus fortement sa responsabilité à l'égard de l'homme, de l'environnement et de la société et pour propager cette responsabilité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Des mesures importantes ont été prises à cette fin avec la nomination d'un responsable de la durabilité, la mise en place d'une concertation sur la durabilité et la nouvelle politique de durabilité. Cette politique de durabilité peut être consultée dans son intégralité sur le site web d'Argenta. Pour les collaborateurs, une section distincte sur la durabilité a été créée sur l'intranet.

La concertation sur la durabilité se penche, en tant qu'équipe à l'échelle de l'entreprise, sur les cinq piliers de la politique de durabilité d'Argenta, qui vise à avoir un impact à plusieurs niveaux :

1. Argenta entend adopter un comportement responsable quant à son impact écologique en tant qu'organisation ;
2. Pour le client, Argenta investit dans une offre de produits durables ;
3. Pour ses collaborateurs, Argenta s'engage à respecter des valeurs durables et à les propager ;
4. Argenta prend à cœur les défis sociaux ;
5. L'éthique et l'intégrité sont au cœur du fonctionnement durable d'Argenta.



IMPACT ÉCOLOGIQUE

1. Organisation

Argenta prend ses responsabilités en adoptant un comportement responsable quant à l'impact écologique de ses activités.

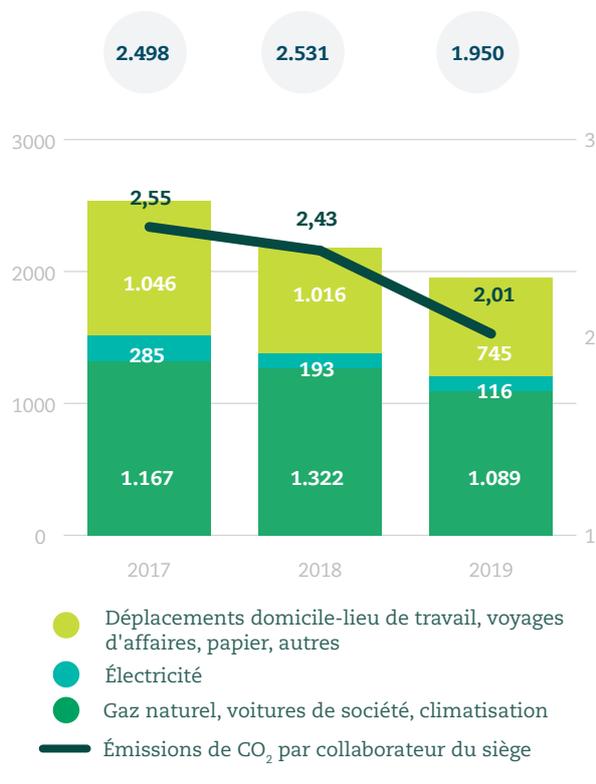
L'empreinte écologique en 2018 s'élève à 2.179 tonnes de CO₂, soit une diminution de 352 tonnes de CO₂ par rapport à 2017, ou -14%. L'empreinte diminue encore en 2019 à 1.950 tonnes de CO₂, soit 11% de moins par rapport à 2018. Comme l'objectif d'Argenta est de réduire de moitié son empreinte carbone d'ici 2023, l'objectif annuel est de la réduire d'environ 10%.

2. Investissements

L'empreinte carbone moyenne par fonds est passée de 178 à 170 tonnes de CO₂ par million d'euros investi. Cela est lié aux exigences plus strictes que nous avons fixées pour les entreprises du secteur des services d'utilité publique. Si une entreprise utilise ne serait-ce qu'une fraction de charbon pour produire de l'électricité, elle est exclue.

Ce contrôle renforcé a conduit à des désinvestissements dans les fonds pour un montant de 24,3 millions d'euros.

Émissions de CO₂ en tonnes





CLIENTS ET PRODUITS

Argenta applique dans son offre des tarifs toujours transparents, ainsi qu'une tarification particulièrement juste. Aujourd'hui encore, Argenta continue de croire en l'importance de la gratuité des services de paiement.

Environ 81% des avoirs d'épargne des clients d'Argenta sont réinvestis dans l'économie réelle par le biais de crédits aux particuliers. Argenta s'y attaque également de manière consciente, entre autres en accordant des réductions sur les crédits à finalités durables.

Argenta travaille à un modèle de revenus diversifié: outre la collecte de fonds via les comptes à vue et comptes d'épargne et la fourniture de crédits logement, Argenta se concentre de plus en plus sur son offre en produits d'investissement et d'assurance.

Sur le plan des investissements, Argenta continue à afficher une belle croissance : le cap des 10 milliards d'euros d'actifs sous gestion a ainsi été dépassé en 2019, grâce au climat boursier favorable et à la confiance accrue des

clients Argenta. 7,7 milliards d'euros de ces fonds sont d'ores et déjà en gestion propre. Avec un rendement annuel de 20,5 %, le fonds d'épargne-pension d'Argenta domine le classement des fonds d'épargne-pension belges.

Durabilité oblige, Argenta applique systématiquement une liste d'exclusion étendue à l'ensemble des produits d'investissement proposés, aussi pour les produits qui ne sont pas officiellement qualifiés de « durables ». Ces critères d'exclusion sont par ailleurs toujours appliqués aux propres investissements également.



Par exemple, en 2019, Argenta a introduit le moteur tarifaire pour les crédits, avec une réduction pour les clients qui veulent rénover durablement ou acheter un bien immobilier qui remplit certaines conditions. Ces réductions servent à rendre la rénovation ou l'achat d'un bien immobilier durable plus accessible à tout client.



12 produits d'investissement de l'offre Argenta portent le label «Towards Sustainability» introduit par Febelfin en 2019, et peuvent donc être officiellement qualifiés de «durables».

L'activité d'assurances d'Argenta représente 30 à 35% des revenus. L'offre d'assurance incendie et familiale combinée, via la police «Assurance Résidence+», connaît un succès grandissant. Pour confirmer cette tendance, Argenta prévoit d'investir fortement dans une nouvelle plateforme d'assurances en 2020.



COLLABORATEURS ET ENGAGEMENT

«Croissance saine» est le nom du programme RH qui est mis en oeuvre par Argenta depuis 2015. D'une part, Argenta ne peut croître que si elle fait progresser ses collaborateurs, c'est-à-dire ses talents. D'autre part, les talents ne peuvent progresser que si l'organisation croît. C'est pourquoi Argenta souhaite investir dans le développement durable de compétences solides et la stimulation d'une attitude ouverte à l'apprentissage dans le travail au quotidien afin que les emplois restent sensés et stimulants.

Argenta a ainsi créé 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. Lors du choix de l'agencement dans le cadre de la rénovation des sièges, ce concept est mis en oeuvre dans un environnement technologique et facilitaire contemporain et entièrement rénové.

Les effectifs d'Argenta comptent donc un mélange équilibré de collaborateurs masculins et féminins de différents âges, origines et convictions. En 2019, Argenta a employé 51 % de femmes et 49 % d'hommes.



Parmi les quatorze administrateurs actifs chez Argenta, six sont des femmes (43 %). D'ici à 2020, Argenta aspire à avoir dans ses conseils d'administration au moins 30 % de femmes. Parmi les cinq membres du comité de direction, deux sont des femmes (40 %). D'ici à 2020, Argenta aspire à avoir dans ses comités de direction au moins 30 % de femmes. En 2019, Argenta a signé la charte « Diversité des genres dans le secteur financier », une initiative de Women in Finance. Il s'agit d'une plateforme qui réunit 34 établissements financiers et qui défend l'égalité des chances pour tous au sein du secteur financier.



SOCIÉTÉ



Politique d'investissement portefeuille propre

Argenta mise également sur le développement durable pour la société. Elle investit principalement dans des projets locaux et socialement pertinents et exclut résolument les investissements dans des entreprises non durables et non éthiques. Elle utilise ici les mêmes critères d'exclusion que pour les produits d'investissement.

En 2019, des efforts importants ont été consentis pour réduire de manière significative l'empreinte écologique des portefeuilles d'investissements. Des désinvestissements substantiels ont été effectués pour ce faire dans des positions historiques. Il s'agit d'entreprises qui tirent leur chiffre d'affaires de l'extraction du charbon ou du pétrole et du gaz non conventionnels et d'entreprises qui tirent encore un chiffre d'affaires important de la production d'énergie par des centrales au charbon. Le passage à des alternatives durables et « best-in-class » a été accéléré. D'ici à la fin de 2020, toutes les compagnies pétrolières seront également exclues des portefeuilles d'investissements.

Politique relative aux fournisseurs

Argenta étudie comment ses fournisseurs peuvent contribuer à la réduction de l'impact

écologique. À cette fin, Argenta mettra à jour la charte de durabilité des fournisseurs. En demandant des informations sur leur empreinte écologique, Argenta peut dresser la carte des émissions indirectes de ses fournisseurs et les encourager à y travailler activement.

Communication à la société

Argenta communique de manière transparente sur la durabilité et les notes qu'elle obtient par l'intermédiaire d'agences de notation externes. Cela fait d'Argenta le troisième acteur sur le marché belge en termes de durabilité selon FairFin et le 66e au niveau mondial selon Sustainalytics.



Argenta investit dans l'économie locale, notamment dans le logement social, les soins aux personnes âgées, les logements pour étudiants, les personnes handicapées, une société intercommunale qui produit de l'énergie 100 % verte, etc. Argenta poursuivra aussi cette tendance à l'avenir.





ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ

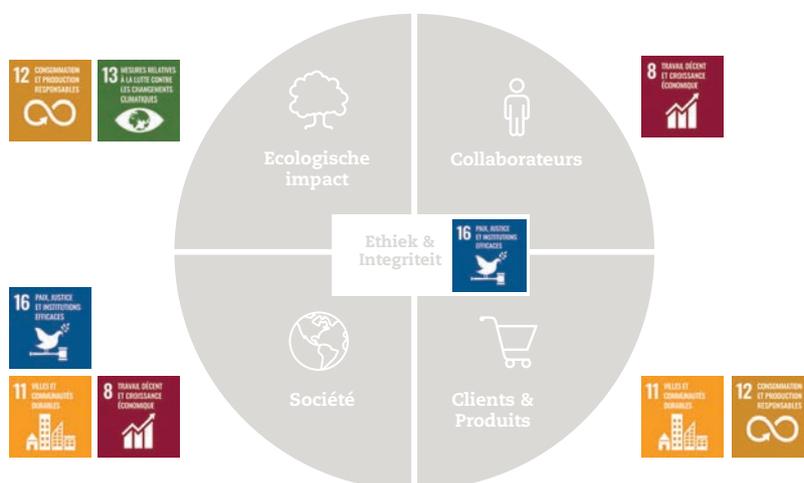
Pour stimuler le comportement souhaité chez les collaborateurs, Argenta a spécifié quatre valeurs fondamentales, qui sont activement soutenues par chaque collaborateur dans son travail quotidien. Il s'agit des valeurs suivantes:

- 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.
- Esprit d'entreprise : les collaborateurs prennent l'initiative d'actions visant à atteindre les objectifs fixés lorsqu'ils détectent des opportunités.

- Pragmatisme : les collaborateurs visent à atteindre directement l'objectif, sans détour. Une bonne solution n'est pas nécessairement compliquée.

- 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.

En 2019, Argenta lance la mise à jour « Intégrité » pour s'assurer que chacun est toujours attentif aux normes déontologiques. En outre, chaque collaborateur reçoit un rafraîchissement numérique périodique des normes les plus importantes ainsi que des nouvelles règles et risques.



Information financière 2019

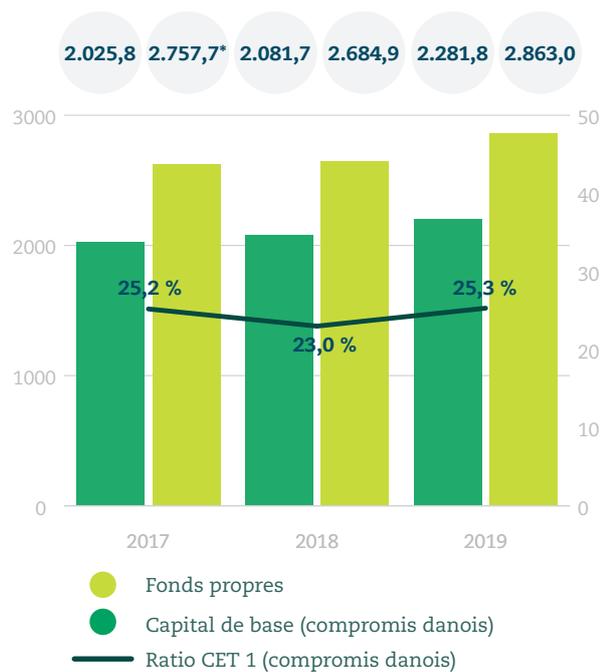
BÉNÉFICE NET & ROE

(en millions d'euros et en %)



FONDS PROPRES, CAPITAL DE BASE ET RATIO COMMON EQUITY TIER I

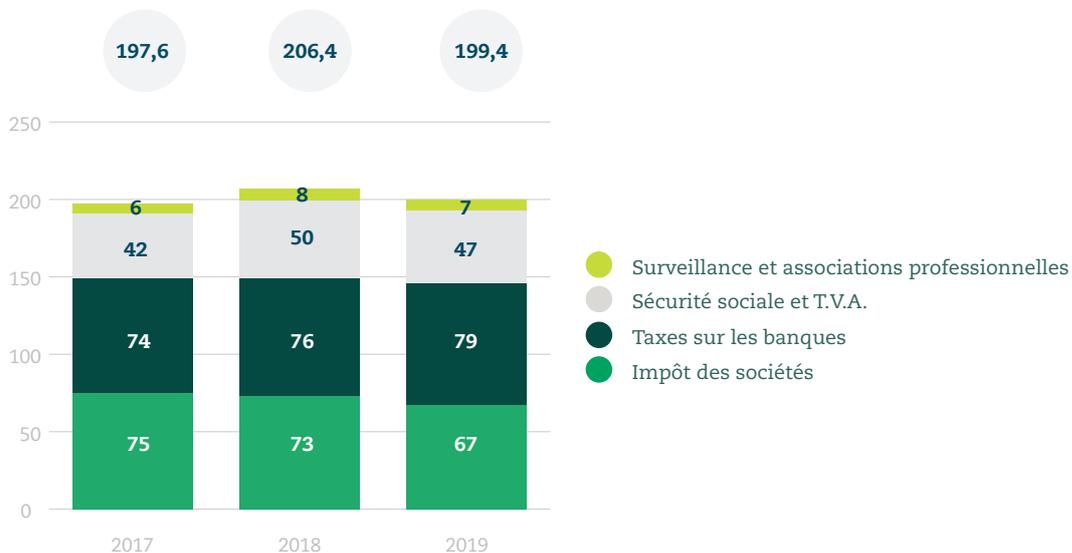
(en millions d'euros et en %)



* 2.593,6 après ajustement IFRS 9

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

(en millions d'euros)





Marc van Heel
Président du Conseil
d'administration

Ensemble, nous nous préparons aux années à venir. Il est essentiel de savoir que nous nous sentons connectés et que nous agissons de la sorte. Nous sommes forts parce que nous nous savons reliés par la même corde, qui est constituée des valeurs fondamentales d'Argenta. Ces valeurs fondamentales – l'héritage de Karel Van Rompuy – sont bien ancrées et offrent une certitude. Une Argenta plus agile et plus dynamique telle que nous la construisons ensemble nous permettra – malgré les obstacles que nous rencontrerons sans doute – de trouver la bonne voie ensemble et d'offrir à nos clients le meilleur service au bon prix.



De gauche à droite: Geert Ameloot, Marc Lauwers, Ann Brands, Gert Wauters, Inge Ampe

En 2019 également, Argenta a enregistré de bons résultats sur le plan financier avec une croissance appréciable dans tous les segments, un bénéfice net de 174,1 millions d'euros, un rendement sur fonds propres de 6,5 %, un ratio coûts-revenus de 64,1 % et d'excellents ratios de capital et réserves de liquidités, malgré les conditions difficiles dues à la faiblesse générale des taux.

Des résultats qui reposent aussi sur la stratégie à long terme bien ficelée d'Argenta, qui entend créer de la valeur durable pour toutes ses parties prenantes. Une ambition que le bancassureur parvient à concrétiser, comme en témoignent non seulement ses résultats financiers, mais aussi son impressionnant score de satisfaction de la clientèle (NPS 44), l'augmentation du nombre de clients, la croissance des utilisateurs de l'app (+ 12 % sur base annuelle) et le score d'engagement élevé des collaborateurs (80 %).

PROPOSITION DE VALEUR



Sans fioritures

- ✓ Argenta propose des produits et services simples et transparents, en agence et en ligne.
- ✓ Argenta fournit toutes les applications numériques courantes sans pour autant devoir être la première à le faire.



Conscient des prix

- ✓ Chez Argenta, régler ses affaires bancaires quotidiennes c'est gratuit. Pour tous les autres produits et services, Argenta tend à proposer une offre la moins chère possible.
- ✓ Chez Argenta, pas de frais imprévus. Nous misons sur la simplicité et la transparence.



Partenaire de confiance

- ✓ Argenta mise sur les relations personnelles et à long terme.
- ✓ Argenta donne des conseils sur mesure. À cet égard, votre agent joue un rôle crucial.
- ✓ Argenta est à vos côtés dans les moments importants.



Durable

- ✓ Argenta n'est pas cotée en bourse et ne distribue pas de bonus.
- ✓ Argenta est une banque belge bien ancrée localement.
- ✓ Argenta investit dans des projets durables de ses clients et non pas dans le pétrole, le charbon ou les armes.



Coordonnées

Informations

Cette brochure est un extrait du rapport d'activité et de développement durable d'Argenta Bank and Insurance Group. Vous pouvez retrouver ce rapport sur le site argenta.be (en néerlandais et français) ou sur Argenta.

eu (en anglais). Vous pouvez adresser vos questions relatives à ces rapports à secretariaatdc@argenta.be ou par téléphone au +32 3 287 48 25.

Aperçu des sociétés Argenta

HOLDING CHARGÉ DE LA POLITIQUE GÉNÉRALE

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Société anonyme

Belgiëlei 49-53 - B-2018 Anvers

RPM Anvers TVA BE 0475.525.276

Tél.: +32 3 285 51 11 - info@argenta.be

ORGANISME DE CRÉDIT

Argenta Banque d'Épargne Société anonyme

Belgiëlei 49-53 - B-2018 Anvers

RPM Anvers TVA BE 0404.453.574

Tél. : +32 3 285 51 11 - info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2 - NL-4815 NG Breda

KvK: 34193645 - Numéro de TVA: NL812949717B01

Tél. : +31 76 543 30 85 - secretariaat.nederland@argenta.nl

SOCIÉTÉ DE GESTION

Argenta Asset Management Société anonyme de droit luxembourgeois

27, boulevard du Prince Henri

L-1724 Luxembourg

R.C. Luxembourg B 35185

Tél.: +352 22 26 55 - info@argenta.lu

ENTREPRISE D'ASSURANCES

Argenta Assurances Société anonyme

Belgiëlei 49-53 - B-2018 Anvers

RPM Anvers TVA NL857645985B01

Tél.: +32 3 285 51 11 - info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2 - NL-4815 NG Breda

KvK: 68915136 TVA: NL857645985B01

Tél.: +31 76 543 30 85 - secretariaat.nederland@argenta.nl

SOCIÉTÉ DE GESTION

Arvestar Asset Management Société anonyme

19, rue Guimard

1040 Bruxelles (Etterbeek)

RPM Bruxelles 0700.529.248 – info@arverstar.be