



Argenta Banque d'Epargne Argenta Assurances

Extrait du rapport d'activités
et de durabilité

2017







1,72
millions de
clients en
Belgique et
aux Pays-Bas



2 535
collaborateurs
en Belgique,
aux Pays-Bas et
au Luxembourg



27,8
milliard d'euros
de crédits aux
ménages et
particuliers en
Belgique et
aux Pays-Bas

Faits marquants en 2017

Les **fonds maison Argenta** ont dépassé le **cap des 2 milliards d'euros sous gestion** grâce à la confiance accrue des clients et aux bons résultats boursiers. Il y a moins de 3 ans, le total de ces fonds sous gestion n'était encore que de 1 milliard d'euros.



L'équipe Product management

La **nouvelle version de l'app Argenta Banque** permet à Argenta de répondre à l'évolution des attentes des clients. Dans le cadre de la numérisation de ses services et de sa stratégie « mobile first », Argenta veut faire de l'app un accès convivial à tous ses services bancaires et d'assurances afin d'encore mieux servir ses clients. Depuis le début du mois d'octobre 2017, plusieurs fonctionnalités ont été intégrées dans l'app: suppression de la réinscription, première inscription avec la carte, Touch-ID avec empreinte digitale et possibilité de verser le montant complet de son épargne-pension et de la gérer.



Sur base de la bonne solvabilité générale de la banque, **Standard & Poor's** confirme le **rating A-/A-2** d'Argenta Banque d'Épargne. L'agence de notation place la perspective à positive en raison de l'éventuelle incidence positive sur le portefeuille des crédits hypothécaires de la bonne tenue de l'économie néerlandaise.

L'Autorité bancaire européenne (ABE) a analysé les bilans de 132 banques de 25 pays européens. **Argenta Banque d'Épargne en sort comme banque de détail la plus fortement capitalisée** en Belgique, avec un ratio de capital de 24,3 % à la fin du mois de juin 2017. Argenta figure ainsi parmi les banques les mieux capitalisées en Europe.

En décembre 2017, des collaborateurs du siège d'Argenta ainsi que des agents organisent de nombreuses initiatives dans le cadre de la « **la semaine chaleureuse** » (Music for Life) d'Argenta. Grâce à ces actions, Argenta a pu donner 25.000 euros à plusieurs bonnes causes.



Pour soutenir la mobilité durable, Argenta lance une campagne prévoyant des tarifs très favorables pour les **prêts auto et vélo écologiques**. Les prêts seront proposés à partir de 2018.

Le **portefeuille de public banking** a dépassé, en 2017, le cap de 500 millions d'euros. À travers ce portefeuille, Argenta finance de nombreux projets durables.



Financement de la caserne Edegem

Le **fonds d'épargne-pension dynamique d'Argenta** a réalisé, selon une analyse réalisée par Bankshopper, la meilleure performance en 2017. Le fonds affiche ainsi pour l'année 2017 un rendement de 9,78 %.

Bankshopper.be 

Le taux d'imposition effectif pour le Groupe Argenta est de 28 %, hors taxe sur les banques, et de 56 % si l'on inclut la taxe sur les banques. La taxe sur les banques a diminué de 13 %. Argenta veille à payer, correctement et ponctuellement, les impôts et contributions ainsi que tous les prélèvements dus à l'État.



Argenta et la durabilité

En 2017, le comité de direction a continué à élaborer la Stratégie 2020 pour la coller au mieux à sa mission consistant à aider, de manière simple, honnête et proche, les ménages et particuliers à vivre sainement sur le plan financier. Argenta veut être en effet le banc-assureur principal des ménages et particuliers qui attachent de la valeur aux conseils financiers durables sans fioritures.

Aux yeux d'Argenta, le souci de l'être humain, de l'environnement et de la société est lié indissociablement à son aspiration à avoir des résultats d'exploitation stables, des collaborateurs motivés, des clients fidèles et des activités qui se développent sainement

La durabilité n'est pas un concept creux pour Argenta: il s'agit bien davantage d'une attitude adoptée par l'ensemble de l'organisation. Chaque collaborateur se sent responsable à son niveau du caractère approprié et durable des relations entretenues avec le client.

En 2017, le comité de direction d'Argenta a organisé une réunion, consacrée intégralement à la durabilité.

En s'inspirant notamment des résultats de l'enquête menée en 2017 auprès des parties prenantes (qui demandaient que l'entreprise exerce davantage sa responsabilité à l'égard de la société), le comité de direction a pris les décisions suivantes:

- une offre gratuite de services de base: les services de paiement (comptes à vue et d'épargne, la carte de banque et la carte de crédit standard) et la garde des titres sont gratuits
- une palette simple et claire de produits bancaires et d'assurances de qualité, qui sont à la fois proposés à un prix correct et adaptés aux besoins de ses clients que sont les particuliers et les ménages.
- une politique d'investissement durable: tant les investissements du propre portefeuille d'Argenta que les investissements destinés aux clients doivent respecter et être évalués à l'aune de la liste d'exclusion du Fonds de l'État norvégien mais aussi de celle de VigeoEiris
- Moteur de l'économie réelle: en 2017, 77 % des avoirs collectés ont été réinvestis dans des prêts aux ménages et particuliers et prêts aux autorités Belges.
- Aide aux projets sociétaux: Argenta veut soutenir des projets dans le prolongement de sa mission consistant à aider, de manière simple, honnête et proche, les ménages et particuliers à vivre saine-

ment sur le plan financier: construction de logements sociaux, projets visant à rester chez soi à un âge plus avancé, octroi de crédits écologiques à des taux favorables, etc.

- Neutralité CO₂: Argenta a l'ambition de devenir une organisation neutre en CO₂.

Approche durable du portefeuille d'investissements d'Argenta

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 intégrés dans la politique visant plus généralement à limiter les risques autant que possible. Ces facteurs clés supplémentaires sont appliqués dans nos différents domaines d'activités: octroi de crédits en Public banking, portefeuille d'immobilier commercial, gestion du portefeuille d'investissements, gestion du portefeuille d'actions.

Approche durable des fonds d'investissement

Argenta passe l'ensemble de son offre d'investissements au crible de critères de durabilité. Argenta exclut ainsi de cette offre toutes les entreprises qui ne respectent pas ces critères, qui sont élaborés en partenariat avec le bureau d'études et de notation VigeoEiris spécialisé en ESG research (Environmental, Social, Governance).

Politique durable relative aux fournisseurs

Argenta veille à ce que ses fournisseurs respectent les principes du développement durable et y contribuent dans le cadre de leur partenariat. Argenta demande donc à ses fournisseurs de souscrire 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, de la gestion de la chaîne, du changement climatique, de la mobilité durable et de la lutte contre la corruption.

Politique d'égalité des chances et diversité

Argenta applique une politique d'égalité des chances lors de l'embauche et de la promotion de ses collaborateurs. Le bancassureur aspire en premier lieu à recruter les bonnes personnes et à les employer à la bonne place. À cet égard, la diversité offre une valeur ajoutée. 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, les caractéristiques génétiques, l'origine sociale, culturelle ou ethnique ou les éventuels handicaps. Les candidats sont évalués en fonction de leurs compétences, talents, connaissances et expériences. Argenta estime très important que tous les collaborateurs, à tous les niveaux, puissent bien gérer la diversité.

Le personnel est constitué dès lors d'un mix sain de travailleurs masculins et féminins de différents âges, origines et convictions religieuses/philosophiques et présentant également une diversité selon les aspects précités. Les principes énoncés ci-dessus ont été confirmés en 2017 à travers une politique anti-discrimination que le conseil d'administration a approuvée le 24 octobre 2017.

En 2017, Argenta a publié sa politique de durabilité sur son site web. Ce document explique en détail la mise en oeuvre de la durabilité chez Argenta. Cette note de politique sera régulièrement ajustée et complétée à l'avenir.

Plan d'action de durabilité

Argenta est une banque socialement responsable et durable dans ses gènes, et l'ambition nous pousse à accroître nos objectifs. Aussi, un plan d'action de durabilité a été établi pour 2016-2020, après avoir interrogé les parties intéressées. Ce plan d'action renforce le caractère durable d'Argenta et s'organise autour de cinq thèmes: Éthique et intégrité, Clients, Collaborateurs, Rôle dans la société et Rôle dans l'économie

Argenta a formulé autour de chacun de ces thèmes des points d'action qu'elle souhaite réaliser d'ici 2020 au plus tard. Le rapport d'activités et de durabilité 2017 plus étendu (disponible sur le site internet d'Argenta) commente ce plan d'action de manière détaillée, en précisant le taux de réalisation de fin 2017. Voici une série de points d'action:



Éthique et intégrité

Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Examiner en continu notre portefeuille d'investissements à l'aune des critères du Sovereign Wealth Fund norvégien.	31/12 2017		Actuellement, les investissements d'Argenta passent déjà au crible de la liste d'exclusion du Sovereign Wealth Fund norvégien. En 2018, nous voulons encore mieux faire correspondre ces critères aux critères de durabilité de VigeoEiris qui sont de mise pour les fonds d'investissement d'Argenta et ainsi, faire reposer nos décisions d'investissement sur un socle éthique plus large et plus profond.
Élaborer une politique d'intégrité globale et passer d'une culture de compliance à une culture d'intégrité.	31/12 2018		Nous travaillons d'arrache-pied à une politique d'intégrité globale. Elle s'inscrira dans la culture de valeurs d'Argenta et sera intégrée à la Charte éthique. Par ailleurs, Argenta élabore également une politique de diversité. En octobre 2017, le conseil d'administration a approuvé la politique anti-discrimination.



Clients

Action	Date visée	Situation fin 2017	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 pris les mesures nécessaires pour conformer les processus critiques en matière de respect de la vie privée au Règlement général sur la protection des données et répondre aux demandes de ses clients à propos de leurs données personnelles, avant l'entrée en vigueur du RGPD le 25/05/2018.
Élaborer une offre de produits numériques de qualité en combinaison avec un service personnel à l'agence.	31/12 2018		Argenta a lancé en 2017 sa nouvelle app et y intègre de nouvelles fonctionnalités à un rythme soutenu. Argenta continue par ailleurs à préparer et à optimiser son offre de produits numériques.



Collaborateurs

Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Souci du bien-être des collaborateurs.	31/12 2018		Organisation & Talent accorde une attention particulière aux thèmes qui obtiennent un score plus bas dans l'Enquête d'opinion
Élaborer un cadre facilitant le télétravail régulier.	31/12 2018		Une politique relative au télétravail a été mise au point. En 2017, une CCT a été conclue à cette fin avec les représentants des travailleurs..



Rôle dans l'économie

Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Tous les fournisseurs souscrivent la charte de durabilité.	31/12 2018		La charte de durabilité qui a été ajoutée en 2015 à tous les contrats standard est signée par chaque nouveau fournisseur. En 2017, les fournisseurs ont été invités, pour chaque demande de devis (RFP) auquel on pouvait y lier un engagement de durabilité, à répondre à des questions sur leurs principes et actions en la matière.
Étendre le modèle de service au canal numérique.	30/03 2019		Agence du futur: Argenta investit dans la numérisation et développe une stratégie afférente qui doit répondre aux attentes des clients, afin que les agences puissent consacrer plus de temps à leur rôle de conseiller.



Rôle dans la société

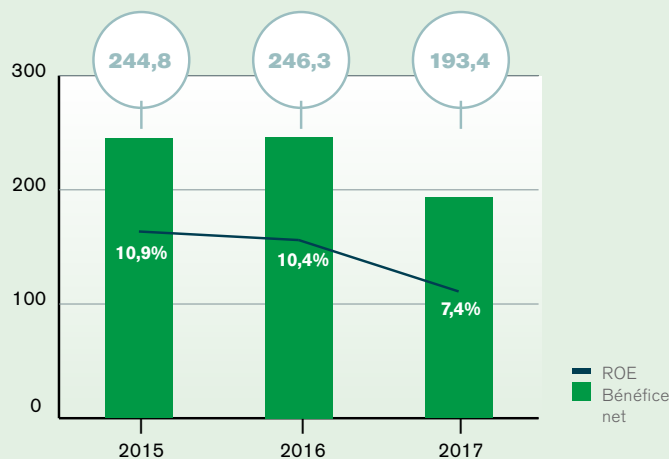
Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Promouvoir et soutenir la mobilité durable.	31/12 2019		Argenta s'investit activement dans la mobilité durable de ses collaborateurs. Le plan cafétéria entend ainsi stimuler les choix alternatifs en matière de mobilité. Il encourage le choix de voitures de société écologiques, tout en proposant des vélos électriques et des abonnements de train. En 2017, Argenta a organisé à nouveau un petit-déjeuner sain pour les collaborateurs qui se rendent au travail en moyen de transport durable. Pour ses clients, Argenta a conçu des prêts auto et vélo écologiques proposés à partir de 2018.
Les fonds durables évoluent de produits niche vers des produits de base.	31/12 2020		Un investissement durable implique de la transparence sur la contribution apportée à la société ou sur le contexte des entreprises et projets qu'il finance. L'offre des fonds thématiques suivants est étudiée: - Accent sur le climat (sources d'énergie alternatives) - Accent sur le monde médical (lutte contre le cancer, le sida, etc.) - Accent sur l'équilibre écologique (équilibre entre l'eau et le climat, entreprises agricoles biologiques) - Accent sur la responsabilité sociétale des entreprises

Argenta relie son plan d'action de durabilité aux 17 objectifs de développement durable des Nations Unies (SDG). Ces 17 objectifs sont associés à cinq P's: People, Planet, Profit, Peace et Partnership. Les 17 objectifs constituent un cadre universel des rapports consacrés à la durabilité. Argenta les intègre dans son reporting.



Activités

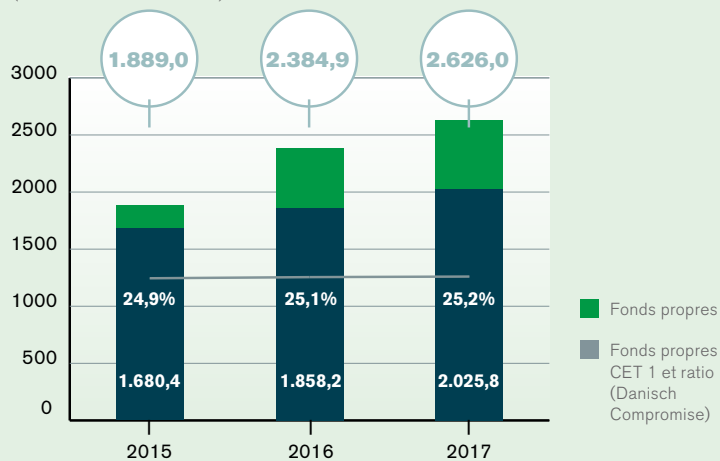
Bénéfice net et ROE (en millions d'euros et en %)



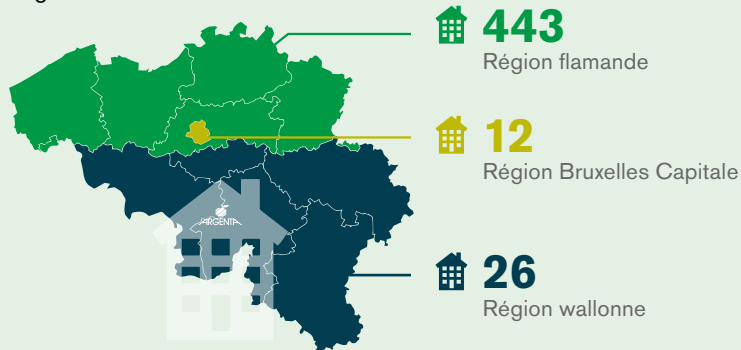
Argenta a réalisé un résultat satisfaisant de 193 millions d'euros en 2017 malgré la faiblesse des taux d'intérêt et la hausse des coûts et des investissements. Argenta ne passe pas cette augmentation des coûts et des investissements à ses clients, mais choisit résolument pour la croissance à long terme.

Fonds propres et ratio Common Equity Tier 1

(en millions d'euros et en %)



Agences



Simplicité et rapidité

Argenta reste fidèle à sa philosophie de base et à ses valeurs fondamentales: familiale, orientée client, entreprenante et proche, transparente et simple. Pour Argenta, le réseau des agences reste d'une importance cruciale, malgré la vague de numérisation, pour donner des conseils personnalisés aux clients. Argenta continue en effet à investir des moyens considérables dans la proximité et le contact humain.

La simplicité est très important pour (re)gagner en rapidité et en flexibilité! À l'époque, Karel Van Rompuy était un partisan inconditionnel de ce principe de simplicité. Qui reste la clé du succès futur d'Argenta.

Le grand défi à relever en 2018 consistera à évoluer vers une organisation plus flexible, ce qui est essentiel pour agir avec rapidité et obtenir des résultats.

Jan Cerfontaine

Président du Conseil d'administration

Argenta veut rester le meilleur prestataire de services financiers pour les particuliers et les ménages, en s'appuyant sur un large réseau d'agences locales mais en tenant compte également de l'évolution des attentes des clients en matière de conseils et de confort d'utilisation.

Marc Lauwers

CEO





Coordonnées

Informations

Cette brochure est un extrait du rapport d'activités et de durabilité, disponible sur le site en néerlandais, en français et en anglais.

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

Gestion des plaintes

Pour toute plainte ou remarque à propos de la prestation de service 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 régler vos problèmes.

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 Antwerpen
Tél.: +32 3 285 56 45
Fax: +32 3 285 55 28
klachtenbeheer@argenta.be

Aperçu des sociétés Argenta

HOLDING STRATÉGIQUE

Argenta Bank- en Assurancesgroep

Société anonyme

Belgiëlei 49-53 – B-2018 Antwerpen

RPR Antwerpen 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 Antwerpen

RPR Antwerpen 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

ENTREPRISE D'ASSURANCES

Argenta Assurances

Société anonyme

Belgiëlei 49-53 – B-2018 Antwerpen

RPR Antwerpen TVA BE 0404.456.148

Tél.: +32 3 285 51 11

info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2 – NL-4815 NG Breda

KvK: 68915136

Tél.: +31 76 543 30 85

secretariaat.nederland@argenta.nl

SOCIÉTÉ DE GESTION

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