

# Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Rapport annuel combiné et rapport de durabilité

# 2015





24,1 milliards  
d'euros  
de crédits  
en Belgique et  
aux Pays-Bas

503 agences  
en Belgique

411 agents  
indépendants

Conseillers indépendants  
aux Pays-Bas

Active dans  
3 pays

1,65 million  
de clients

Score NPS:  
**+39**

40,2 milliards  
d'euros  
de fonds  
de clients



# Table des matières

1. Avant-propos	5
2. Mission et vision d'Argenta	7
2.1 Mission	7
2.2 Vision	8
2.3 Stratégie	8
2.4 Valeurs et objectifs fondamentaux durables	9
3. Argenta en 2015: moments clés	10
3.1 L'évaluation de la notation de crédit par Standard & Poor's	10
3.2 Une année de surveillance par la BCE et d'évaluation par l'ABE	11
3.3 Croissance saine et Enquête d'opinion auprès des collaborateurs	12
3.4 Relance d'Argenta Nederland	12
3.5 Banque de l'année 2015	12
4. Description de la structure d'Argenta	13
4.1 Structure du groupe au 31 décembre 2015	13
4.2 Argenta aux Pays-Bas et au Luxembourg	14
5. Description des activités organisées au niveau central	15
5.1 Stratégie	15
5.2 Directions centrales	27
5.3 Organisation commerciale	34
5.4 Finances	43
5.5 Technologies de l'information et de la communication	47
6. Description des activités d'argenta banque d'épargne	48
6.1 Opérations bancaires, Épargne et Investissements	48
6.2 Prêts	51
7. Description des activités d'argenta assurances	53
7.1 Assurances	53
7.2 Actuariat et fonction actuarielle	55
8. Cadre économique et financier	57
8.1 Cadre économique et financier général	57
8.2 Impact du cadre économicofinancier sur Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances	62
9. Indices de la société Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	63
10. Gouvernance d'entreprise	69
10.1 Composition et fonctionnement des conseils d'administration d'Argenta	69
10.2 Comités d'audit et comités de risque	74
10.3 Comité de rémunération et comité de nomination	75
10.4 Comités de direction du Groupe Argenta	77



11. Liste des sociétés Argenta	79
12. Commentaire sur les comptes annuels	80
12.1 Commentaire sur les états financiers individuels	80
12.2 Commentaire sur les états financiers consolidés	80
13. Gestion des risques	83
13.1 Identification des risques propres aux activités d'Argenta	83
13.2 Gestion des risques d'Argenta et de ses entités	90
14. Informations diverses	99
14.1 Augmentation de capital	99
14.2 Acquisition d'actions propres	99
14.3 Article 133 §6 et 134 du Code des sociétés	99
14.4 Rapport pays par pays	100
14.5 Événements importants survenus après la clôture de l'exercice	100
14.6 Circonstances susceptibles d'influencer le développement d'Argenta	100
15. Comptes Annuels 2015	102
16. Argenta et la durabilité – informations complémentaires	136
16.1 Organisation et stratégie	136
16.2 Engagement dans la société	137
16.3 Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes (G4-18)	142
16.4 Sustainable Development Goals (SDG)	145
16.5 Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015	146
16.6 Base du reporting	151
17. Annexes comptes annuels 2015	154
18. Adéquation avec les lignes directrices de reporting GRI version 4	160
19. Coordonnées	186
19.1 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA	186
19.2 Gestion des plaintes	186



Le conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA (ci-après la Société) dresse, conformément aux articles 95, 96 et 119 du Code des Sociétés, le présent rapport relatif aux comptes annuels et aux comptes annuels consolidés, destiné aux actionnaires de la Société et ses filiales.

Le rapport annuel est un rapport combiné au sens de l'article 119, dernier alinéa, du Code des Sociétés et fournit spécifiquement les données requises pour la Société qui, avec ses filiales, forme l'ensemble consolidé (ci-après dénommé le Groupe Argenta, Argenta ou le Groupe).



Le rapport sur la durabilité est également intégré à ce rapport annuel. Le contenu relatif au développement durable est encadré et indiqué par ce logo.

De plus amples informations relatives aux rapports annuels des sociétés, intégrées dans la consolidation, peuvent être obtenues auprès du conseil d'administration de la Société.

# 1. Avant-propos



Alors que les initiatives stratégiques destinées à freiner le réchauffement climatique de notre planète deviennent plus tangibles, l'économie mondiale semble avoir davantage besoin de mesures inverses.

Les résultats d'exploitation ont certes affiché une légère reprise en 2015. Cependant, l'espoir d'une reprise économique généralisée a été suscité par l'engagement réitéré des banques centrales à inonder l'économie de liquidités bon marché, notamment sous la forme de taux d'intérêt extrêmement faibles et d'un programme substantiel de quantitative easing mené par la Banque centrale européenne (BCE), combinés à des diminutions marquées des taux d'intérêt décidées par la banque centrale chinoise, conjuguées à la diminution des exigences relatives aux obligations de réserve pour leurs banques.

La phase de consolidation qui s'est déroulée au deuxième trimestre de 2015 a toutefois dégénéré relativement vite en une succession effrénée de réactions de panique dans le chef des différents opérateurs de marché.

Sous l'effet de la situation financière de la Grèce, les marchés obligataires dans les pays périphériques de la zone euro sont retombés en juillet dans une phase d'extrême volatilité, même si les corrections les plus brutales ont été observées au niveau du cours des actions.

En septembre, l'attention s'était déplacée vers la décision imminente de la Banque centrale américaine. En raison de la faiblesse conjoncturelle et des turbulences sur les marchés financiers, cette

institution a cependant décidé de différer quelque peu cette inflexion symboliquement très importante de sa politique monétaire. Lors de la réunion de la Federal Reserve du 17 décembre dernier, la situation économique a à nouveau été examinée et les membres de la banque centrale américaine se sont enfin décidés à relever le niveau du taux directeur américain.

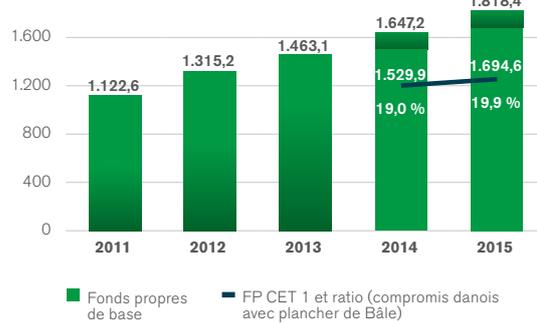
Cette décision est d'une importance historique: c'est en effet pour la première fois en une décennie qu'un accent restrictif est conféré à la politique monétaire. Rien ne permet de savoir pour le moment si cet accent primera à l'avenir. De toute évidence, la faiblesse persistante des taux d'intérêt reste un défi pour l'ensemble du secteur financier.

Dans cet environnement de faibles taux persistants, Argenta a mené une politique financière prudente, fondée sur la recherche d'un rapport risque/rendement optimal, combinée à la surveillance de la valeur intrinsèque au bilan de la banque et de l'assureur. Ainsi, aucune plus-value majeure n'a été réalisée pour augmenter le bénéfice à court terme; en revanche, nous avons sciemment choisi d'intégrer ces recettes à terme dans le résultat, ce qui nous procure encore un tampon pour l'avenir.

En 2015, le bénéfice net (IFRS) d'Argenta a augmenté de plus de 13 %, passant de 216,4 millions d'euros à 244,8 millions d'euros. Sous Bgaap, le bénéfice au niveau du groupe s'est élevé à 226 millions d'euros, soit une diminution du résultat comptable par rapport à l'année record de 2014, mais une progression du bénéfice récurrent de 11 millions



### Fonds propres de base et ratio Common Equity Tier 1 (en millions et en %)



Les fonds propres de base sous BGAAP sont calculés selon la méthode appelée 'Building Block'. Le ratio prudentiel (avec plancher de Bâle) est calculé à partir de 2014 selon la méthode du compromis danois, qui est appliqué, après l'approbation de l'autorité de contrôle, au niveau de BVG.

d'euros. La poursuite des investissements dans la numérisation et la professionnalisation des services de conseil a certes pesé sur les résultats, mais le ratio coûts/recettes est, à un niveau de 53 %, encore fermement sous contrôle. Hors contribution bancaire, le ratio coûts/recettes s'élevait à 40 %.

Les fonds propres de base réglementaires ont progressé de 11 % en 2015, passant de 1.530 à 1.695 millions d'euros. Le ratio des fonds propres tier 1 est passé à 19,9 % (Bâle III, 'phased-in' avec plancher) et à 20,8 % (Bâle III, 'fully loaded' avec plancher).

La robuste solvabilité d'Argenta a à nouveau été confirmée à la fin du mois d'octobre 2015 au terme de l'exercice de transparence mené par l'Autorité bancaire européenne (EBA). Parmi toutes les banques placées sous la surveillance de la BCE, Argenta est l'une des plus sûres. Cet exercice de transparence confirme le résultat de l'évaluation de la qualité des actifs et des tests de résistance menés en 2014 par la BCE.

Enfin, l'agence de notation Standard & Poor's a confirmé la notation A- stable d'Argenta.

Plus de 500 agences et leurs directeurs continuent à jouer un rôle central dans le modèle opérationnel d'Argenta en Belgique. Ils incarnent les valeurs de proximité, de confiance et d'ancrage local. Par le biais du fonctionnement centré sur les agences, Argenta approfondit au quotidien la relation de conseil durable qu'elle entretient avec ses clients. Par le biais de son programme stratégique « 2020 », Argenta s'attelle à la mise en place d'une organisation qui lui permettra, à l'avenir, de rester le meilleur prestataire de services financiers pour les particuliers et les ménages, en tenant compte de l'évolution des attentes de la clientèle en matière de numérisation, de services de conseil et de convivialité.

Les Pays-Bas sont pour Argenta un deuxième marché domestique et un important marché de croissance, ce qui se traduit par une croissance contrôlée et progressive des capitaux collectés et des hypothèques. Dans le cadre de ce programme « 2020 », la stratégie d'Argenta Pays-Bas a également été revue de fond en comble, en mettant l'accent sur le renouvellement et la numérisation de l'offre en produits, le développement de la proximité aux Pays-Bas et l'amélioration des processus existants.

Dans l'intervalle, Argenta doit organiser une relève de la garde. En effet, Johan Heller remettra son mandat de CEO à l'occasion de l'assemblée générale du 29 avril 2016. Johan Heller a rejoint Argenta en 2008 en qualité de CEO des activités d'assurance, avant de devenir, en 2010, le premier CEO à assurer la direction de l'ensemble du Groupe Argenta (activités bancaires et activités d'assurances cumulées). C'est également sous son impulsion que les deux comités de direction ont été entièrement intégrés.

Durant ses huit années à la tête de notre société, Argenta a connu - en dépit de la période sombre de la crise financière mondiale - ses meilleures années en termes de prestations financières.

Argenta devra déterminer, sous la direction de son nouveau CEO, le cap à suivre pour la prochaine décennie: la numérisation et la fourniture de conseils avisés en seront les pierres angulaires.

Créée en 1956, Argenta fêtera également son 60e anniversaire tout au long de cette année. Au cours notamment de la décennie écoulée, cette institution a subi une profonde mutation, passant du stade de PME familiale à celui d'acteur important dans les secteurs de la banque de retail et de l'assurance - l'actionnariat étant toujours fortement ancré auprès de la famille Van Rompuy agissant en qualité d'actionnaire de contrôle (via Investar) et des 70.000 coopérateurs (via Argen-Co), dont l'objectif conjoint est de constituer une entreprise performante dotée d'une vision à long terme.

Cette impressionnante évolution n'empêche pas Argenta de rester fidèle à ses solides valeurs culturelles historiques de simplicité, de transparence, de sobriété, d'honnêteté et de durabilité. Forte de ces valeurs, Argenta souhaite dès lors, au cours de ces 60 prochaines années, rester une référence dans le secteur financier comme elle l'a été avec succès au cours des six décennies écoulées.

Jan Cerfontaine  
Président du conseil d'administration



## 2. Mission et vision d'Argenta



« Argenta se développe depuis 6 décennies déjà en ne comptant que sur ses propres forces. En toute indépendance et autonomie. Et parfois à sa manière et à contre-courant. Avec Investir sainement et Croissance saine, de nouveaux chapitres de développement s'ouvrent pour Argenta. »

Johan Heller  
CEO

Au cours des prochaines années, notre société sera dominée par deux tendances importantes. La première tendance est la numérisation de la société dans tous les aspects de la prestation de services. Les clients veulent avoir à tout moment et en tout lieu une vue claire et actuelle de leurs besoins, possibilités et opportunités de nature financière. Argenta devra relever ce défi, qui se profile aussi comme un moteur de son développement: disposer d'informations personnalisées pour chaque client. Nos conseillers indépendants seront soutenus par des canaux numériques de transaction et d'informations qui nous permettront d'offrir cette vue d'ensemble permanente à tous ceux qui le souhaitent en Belgique.

La seconde tendance est celle du développement des talents personnels. Tous les salariés et agents indépendants d'Argenta ont la possibilité et le temps de se développer au sein de notre entreprise. L'apprentissage continu, les formations, les mentors, les sales coaches, Accelerando et les projets d'investissement offrent un environnement qui inspire et incite à progresser dans son travail quotidien. Ce développement des talents au sens large s'inscrit dans ce que nous appelons Croître sainement. Les souhaits, objectifs et besoins des collaborateurs sont liés aux objectifs d'entreprise d'Argenta. L'environnement Argenta doit être inspirant et motivant pour tous ses collaborateurs. Un cadre de travail où le personnel veut donner le meilleur de lui-même, où les défis peuvent être pris à bras le corps, où l'on cultive un esprit de leadership adéquat,

où les personnes peuvent s'épanouir dans un bon équilibre travail-vie privée.

En 2015, Argenta a redéfini sa mission, sa vision et sa stratégie sur la base de ces aspirations et sous la direction de son CEO Johan Heller.

### 2.1 Mission



Argenta souhaite apporter son aide aux ménages et aux particuliers afin que ceux-ci puissent vivre sainement sur le plan financier, et cela en toute simplicité, honnêteté et proximité.

Argenta veut réaliser cette mission en respectant les valeurs fondamentales qui sous-tendent sa stratégie et sa culture d'entreprise depuis sa naissance. Une entreprise:

- Simple & sobre
- Pure & honnête
- Humaine & proche
- Entreprenante & indépendante
- Axée sur l'avenir et sûre

## 2.2 Vision

Argenta veut **être un bancassureur indépendant solide** offrant **un excellent service à ses clients** et entretenant des relations durables avec ses actionnaires, partenaires de distribution indépendants, collaborateurs et partenaires-prestataires.

Argenta veut **être un bancassureur sûr et stable** en s'appuyant sur une politique de risque responsable et une politique d'investissement axée sur la durabilité. Outre des ratios solides en termes de capital et de liquidité, cette sécurité et cette stabilité exigent aussi, en cette ère de numérisation accélérée, une protection optimale des informations confidentielles et des données à caractère personnel.

En **Belgique**, Argenta veut être **humaine et proche** via ses partenaires de distribution indépendants mais également par voie électronique à travers une offre de produits de banque et d'assurance adaptés aux particuliers et ménages.

Aux **Pays-Bas**, la distribution de produits centrés sur l'épargne et les crédits hypothécaires passe par la voie électronique et par des canaux de distribution indépendants.

Au **Luxembourg**, Argenta gère des fonds d'investissement.

## 2.3 Stratégie

### Stratégie à l'égard des clients – vivre sainement sur le plan financier

Argenta souhaite aider les particuliers et les ménages à vivre sainement sur le plan financier, dans le présent mais également à long terme. Chaque client a droit à une **offre de services de base** constituée de la Banque par Internet et, dans une large mesure, de self-service. Les services de paiement et le dépôt de titres sont gratuits. Par ailleurs, Argenta propose des **solutions bancaires et d'assurances simples, honnêtes et attrayantes à un rapport qualité-prix favorable**.

### Stratégie à l'égard des collaborateurs Argenta – croître sainement

Argenta souhaite être un environnement inspirant pour ses collaborateurs. Argenta les stimule et les aide à développer leurs talents et à progresser personnellement.

Chaque collaborateur d'Argenta est donc encouragé à disposer des 4 compétences fondamentales suivantes: collaborer, travailler en fonction du client et du résultat à atteindre et se développer soi-même.



Concertation Nexus

### Collaborer: Nexus, Nexus College et Nexus Design

Argenta veut assurer une communication et une information efficace avec la direction et les spécialistes de son entreprise.

- Chaque mois, le comité de direction et les directeurs se réunissent au sein d'un groupe de concertation appelé Nexus, qui traite principalement des questions liées à la stratégie, aux objectifs fondamentaux, au leadership et à la croissance saine.
- Au sein de Nexus College, le Nexus mène trois fois par an une discussion de fond avec des spécialistes senior d'Argenta sur des thèmes tels que les risques systémiques, la taxe sur les banques, la vision de l'avenir du secteur bancaire, etc.
- Au sein de Nexus Design, les membres du CD et les directeurs discutent avec des spécialistes seniors en gestion de processus, des analystes informatiques, des consultants business à propos de l'architecture de l'entreprise, des processus d'innovation et de l'organisation. Récemment, un orateur externe a parlé des « organisations exponentielles » sous le thème de l'impact des nouvelles technologies sur les structures des organisations existantes.

## 2.4 Valeurs et objectifs fondamentaux durables



Argenta a intégré, pour 2015 et pour les années qui viennent, des objectifs fondamentaux durables dans le cadre de sa stratégie à long terme 'Argenta 2020'.

Ces objectifs fondamentaux contribuent à la réalisation de la mission et de la vision d'Argenta. Ils ont été regroupés sous trois thèmes:

- Esprit d'entreprise
- Fiabilité et sécurité
- Résultats pour l'avenir

Ces trois objectifs fondamentaux se retrouvent dans les valeurs durables auxquelles aspire Argenta et constituent le fil rouge de ce rapport annuel/rapport de durabilité combiné.



### Stratégie pour une organisation saine et durable

Argenta veut réaliser cette stratégie en s'appuyant sur une organisation performante, légère et flexible et en aspirant continuellement à l'excellence de ses processus.

La numérisation est une dimension essentielle de ce modèle d'entreprise. Développer des solutions numériques fiables constitue un défi mais également une possibilité de remplir notre mission encore mieux. Sans nuire cependant aux traits distinctifs d'Argenta: son accessibilité, son sens des contacts humains et sa proximité.

## 3. Argenta en 2015: moments clés

### 3.1 L'évaluation de la notation de crédit par Standard & Poor's

Depuis 2005, Standard & Poor's (ci-après **S&P**) évalue la notation d'Argenta Banque d'Épargne SA (ci-après **Argenta Banque d'Épargne**). Cette agence de notation évalue à intervalles réguliers les établissements financiers sur leur capacité à faire face à court terme à leurs obligations de paiement. La notation attribuée traduit la solidité financière, exprimée en termes de solvabilité, liquidité, position de business, profil de risque et crédibilité. Durant la crise financière, la notation d'Argenta est restée stable à BBB+, alors que presque toutes les banques ont vu leur notation se réduire au cours de cette période.

En avril 2014, S&P a relevé la notation d'Argenta Banque d'Épargne en la faisant passer de BBB+/A-2, avec perspective stable, à A-/A-2, avec perspective négative. Compte tenu de ses réserves en capital très solides, la notation d'Argenta Banque d'Épargne a été relevée de BBB+ à A-. La perspective négative initiale se basait sur le fait que S&P s'attendait à ce que l'aide publique implicite aux banques systémiques disparaisse en raison de l'instauration de la Directive 2014/59/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 *relative à l'établissement d'un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit et des entreprises d'investissement* (connue sous le nom de *Bank Recovery and Resolution Directive*, ci-après **BRRD**), alors qu'Argenta n'a jamais reçu une telle aide.

Cet ajustement à la hausse va à contre-courant de la tendance générale du marché qui voit plutôt une baisse des notations de crédit des établissements financiers.

Le 2 décembre 2015, S&P a estimé qu'Argenta serait capable, grâce à ses propres réserves financières, d'absorber d'éventuelles pertes consécutives à la suppression de l'aide publique. Par conséquent, l'agence a confirmé sa notation de A-/A-2 et a adapté les perspectives, les faisant passer de « négatives » à « stables ».

**STANDARD  
& POOR'S**

« La vision à long terme, la rentabilité récurrente, le faible ratio de coûts et le réinvestissement par l'actionnaire familial d'une partie importante de son dividende contribuent, année après année, à une croissance interne progressive des fonds propres d'Argenta. Ce qui s'exprime par une notation stable et des ratios de capital et de liquidité très sains. Argenta démontre aussi qu'elle se prépare de manière appropriée à une réglementation européenne dont l'évolution rapide et significative vise à protéger encore mieux nos clients. »

**Geert Ameloot**  
CFO



### 3.2 Une année de surveillance par la BCE et d'évaluation par l'ABE

À la suite de la crise financière, la Banque centrale européenne (ci-après la **BCE**) a repris à son compte la surveillance des principales banques européennes.

Compte tenu de son statut de banque systémique, Argenta est soumise, depuis le 4 novembre 2014, aux côtés de 130 autres banques systémiques, au contrôle direct de la BCE.

Cette reprise du contrôle a été précédée d'une évaluation approfondie. Qui a été réussie haut la main par Argenta: tant au niveau de l'évaluation de la qualité des actifs que des tests de résistance. Pour un compte rendu détaillé à ce sujet, veuillez consulter le rapport annuel de 2014.

La surveillance effective de la BCE a commencé en 2015. Concrètement, un *Joint Supervisory Team* (ci-après **JST**) organise de manière structurée des inspections locales, des ateliers, des interviews et établit divers rapports. Dans le cas d'Argenta, le JST est une équipe internationale composée de collaborateurs de la BCE, de la Banque Nationale de Belgique (ci-après **BNB**) et de la Nederlandsche Bank (ci-après **DNB**). Dans le cadre de sa surveillance, cette équipe entretient des contacts réguliers avec les divers organes de contrôle et niveaux de management de la banque.

D'autres instances de la BCE imposent à Argenta des obligations de reporting direct, dans le cadre de certains examens réguliers auxquels sont soumises d'office toutes les banques systémiques.

Depuis le début de 2015, Argenta a mis en place en son sein une fonction de coordination BEC afin d'assurer le meilleur déroulement possible des contacts avec la BCE. Une interaction fluide et structurée avec la BCE ne peut que profiter aux deux parties.

À la fin de 2015, la BNB a imposé aux banques belges l'obligation de constituer ce que l'on appelle un « coussin de capital systémique ». Qui s'élève à 0,75 % pour Argenta et doit être réalisé dans un délai de trois ans. Les coussins de capital existants d'Argenta suffisent déjà largement à satisfaire ces exigences supplémentaires.



« L'examen de l'ABE révèle à nouveau qu'Argenta est, sur le plan de la sécurité, le numéro 1 parmi les banques en Belgique et aux Pays-Bas et parmi les meilleures en Europe. C'est surtout important pour nos clients. Grâce à l'épais coussin de capitaux, leurs actifs placés chez Argenta sont très bien protégés, même en cas de chocs sévères sur les marchés financiers. L'exercice de transparence de l'ABE montre qu'Argenta n'a qu'un très faible ratio (0,9 %) de crédits avec arriérés de paiement importants. C'est nettement moins que la moyenne de 5,6 % pour l'Europe et de 4,4 % pour la Belgique, et des autres banques contrôlées par l'ABE. »

**Gert Wauters**  
CRO



EUROPEAN CENTRAL BANK  
EUROSYSTEM

Outre la surveillance directe qui est exercée par la BCE, Argenta est également soumise, à l'instar des autres banques systémiques, à diverses obligations de reporting, notamment de l'*Autorité bancaire européenne* (ci-après **ABE**). Sur la base des informations rapportées en 2015, l'ABE a effectué récemment ce que l'on appelle un exercice de transparence. Cet exercice a fourni des informations détaillées sur les bilans et portefeuilles des banques européennes, qui ont été publiées à la fin du mois de novembre 2015, sur le site internet de l'ABE. Cet exercice de transparence a confirmé la solidité financière d'Argenta. Avec son impressionnant ratio de capital de 23 %, le Groupe Argenta appartient aux banques les plus solides placées sous la surveillance de la BCE. La moyenne européenne s'est élevée à 12,8 %. Ce résultat confirme les résultats positifs de l'évaluation de la qualité des actifs et des tests de résistance réalisés en 2014.

Dans sa collaboration avec les autorités de contrôle, Argenta met l'accent sur le concept de « proportionnalité ». L'application en particulier de la nouvelle réglementation européenne dans le cadre de l'Union bancaire doit être à la mesure de l'établissement financier. L'ABE comme la BCE reconnaissent cette nécessité. Depuis l'instauration des nouvelles règles prudentielles, Argenta a senti le besoin d'engager un nouveau directeur (ECB coordination officer), a profondément modifié ses divers rapports et en a fortement augmenté le nombre. Le nombre de tests de résistance et l'intensité de toutes sortes d'inspections se sont également accrus considérablement.

### 3.3 Croissance saine et Enquête d'opinion auprès des collaborateurs

La direction Organisation & Talent (la direction du personnel d'Argenta, ci-après **O&T**) est dirigée depuis le 1er avril 2015 par Veronique Michiels. Aux côtés du CEO et du groupe de pilotage du programme, elle a élaboré la vision « Croissance saine », dans le but de soutenir les dirigeants et les collaborateurs à tous les niveaux. « Croissance saine » est le programme RH de l'avenir pour Argenta et cadre dans la stratégie d'Argenta 2020.

En octobre 2015, O&T a lancé pour la première fois, en étroite collaboration avec Excellence des processus, une enquête d'opinion à grande échelle auprès des collaborateurs (« EOC »). Les



**Marinka van de Meer**  
CEO Argenta Nederland

collaborateurs Argenta ont pu ainsi, par le biais d'une enquête en ligne, donner leur opinion sur plusieurs sujets cruciaux relatifs à l'engagement entre le collaborateur et l'employeur.

Pour de plus amples informations, voir 5.1.3. Organisation & Talent.

### 3.4 Relance d'Argenta Nederland

Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique, présentant également un potentiel de croissance important. Le groupe aspire à une progression contrôlée des dépôts et des prêts hypothécaires.

Sous la direction de la nouvelle CEO d'Argenta Nederland, Marinka van der Meer, la stratégie d'Argenta Pays-Bas a été revue en profondeur. Nous nous sommes employés à renouveler et à numériser l'offre de produits, à développer la notoriété de l'enseigne aux Pays-Bas, à améliorer les processus existants et à intensifier la collaboration avec les partenaires fournisseurs; et cela en étroite collaboration avec Argenta Banque d'Épargne. Voir plus loin 5.2.1.

### 3.5 Banque de l'année 2015

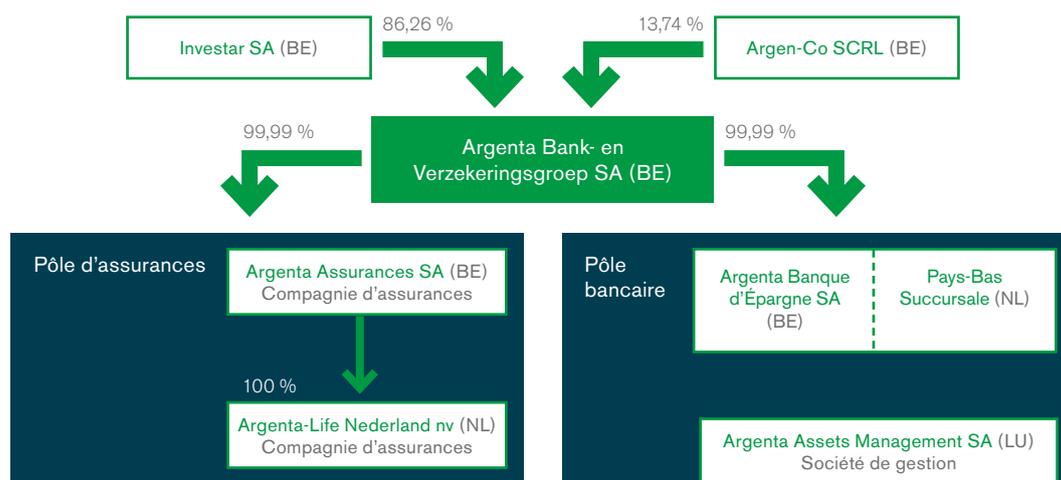
Le 22 décembre, l'élection en ligne de Comparebanque.be a permis à Argenta de décrocher le titre de « Banque de l'année » pour la cinquième fois consécutive. Pas moins de 57.000 visiteurs de Comparebanque.be ont émis un vote.

**CompareBanque.be**



## 4. Description de la structure d'Argenta

### 4.1 Structure du groupe au 31 décembre 2015



Les actions de la Société sont, à hauteur de 86,51 %, aux mains d'Investeringsmaatschappij Argenta (ci-après **Investar**), un holding financier mixte, et à hauteur de 13,49 %, aux mains d'Argenta Coöperatieve scrl (ci-après **Argen-Co**), qui a le statut d'une société coopérative agréée, conformément à la loi du 20 juillet 1955 sur le Conseil national de la Coopération.

La Société est le holding stratégique du Groupe Argenta. Ses activités opérationnelles incluent l'Audit interne, Compliance & Intégrité, Risque & validation, Service juridique, Organisation & Talent et, depuis le mois de novembre également, Gestion des risques opérationnels et ECB Office, qui sont organisées au niveau central pour toutes les sociétés d'Argenta. L'Audit interne, Compliance et Risque (fonction de gestion des risques) sont des fonctions clés prescrites par la loi.

La Société a le statut d'un holding financier mixte, une société mère qui n'est pas une entreprise réglementée et qui est à la tête d'un conglomérat financier conformément à l'article 3, 39° de la loi du 25 avril 2014 sur le statut et le contrôle des établissements de crédit (ci-après la **Loi**

**bancaire**). La Société consolide et répond de la politique collective de ses filiales, Argenta Banque d'Épargne, un établissement de crédit belge et Argenta Assurances SA (ci-après **Argenta Assurances**), une entreprise d'assurances belge. Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances ont chacune une filiale.

Argenta Banque d'Épargne possède comme filiale Argenta Asset Management SA. Cette société luxembourgeoise se charge de la gestion et de l'administration centrale des Organismes de placement collectif en valeurs mobilières d'Argenta, à savoir Argenta Fund et Argenta Fund of Funds. Le 27 octobre 2015, Argenta Nederland nv a liquidé un SPV (Special Purpose Vehicle) néerlandais pour l'émission d'emprunts obligataires. Argenta Banque d'Épargne possède également une succursale aux Pays-Bas. Argenta Banque d'Épargne constitue, avec sa succursale néerlandaise et sa filiale luxembourgeoise, le pôle bancaire.

Argenta Assurances a une filiale Argenta-Life Nederland nv (ci-après **Argenta-Life Nederland**), qui est une compagnie d'assurances de droit

néerlandais. Argenta Assurances forme avec sa filiale néerlandaise le pôle assurances.

Toutes les participations au sein d'Argenta sont (quasi) des participations à 100 %, de sorte qu'aucun intérêt minoritaire ne doit être rapporté (autrement que purement formellement).

La structure de la direction a été adaptée en 2015 pour pouvoir soutenir la croissance d'Argenta et s'adapter au monde juridique et financier toujours plus complexe. Quatre nouvelles directions ont été mises en place. Risque opérationnel & ECB-Office, Politique de risque crédit, Legal & Procurement et la nouvelle version du Portfolio Management Office. Le nombre de directions est passé ainsi de 27 à 29. En 2015, le management comptait 11 directrices et un membre féminin au sein du comité de direction.

## 4.2 Argenta aux Pays-Bas et au Luxembourg

### 4.2.1 Informations relatives à l'existence de succursales

Ni la Société, ni Argenta Assurances n'ont de succursales.

#### Succursale Pays-Bas

Argenta Banque d'Épargne a depuis 2003 une succursale aux Pays-Bas, établie à Breda. Elle se charge de la production des prêts hypothécaires et de la collecte de l'épargne sur le marché néerlandais.

Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique, présentant également un potentiel de croissance important. En 2015, le marché néerlandais a souffert d'une pression croissante sur les taux et les marges. Le marché de l'épargne a traversé une phase particulière marquée par la faiblesse des taux d'intérêt. Par ailleurs, les fonds de pension et les sociétés d'investissement étrangères ont pénétré le marché des prêts hypothécaires (voir également 7.2 Prêter).

### 4.2.2 Informations sur les sociétés étrangères

#### Filiales étrangères d'Argenta Banque d'Épargne

Après la cessation de toutes les activités bancaires au Luxembourg, Argentabank Luxembourg a été transformée le 31 décembre 2014 en Argenta Asset Management, une société chargée de la gestion des Organismes de placement collectif en valeurs mobilières du Groupe Argenta.

Argenta-Life Luxembourg, mise en liquidation le 23 juillet 2014, a été dissoute définitivement en 2015.

Argenta Nederland, un véhicule d'émission de droit néerlandais a été liquidé le 27 octobre 2015 après la cessation de toutes les activités.

#### Filiales étrangères d'Argenta Assurances

Argenta Life Nederland a le statut d'entreprise d'assurances néerlandaise. Elle propose des assurances couvrant le risque décès, liées à des crédits hypothécaires. Elle gère également un portefeuille d'assurances vie liées à des crédits hypothécaires.

#### Organismes étrangers de placement collectif, promus par Argenta Banque d'Épargne

Argenta Fund et Argenta Fund of Funds sicav sont des sociétés d'investissement à capital variable de droit luxembourgeois. Il s'agit d'organismes dont les règles ont été harmonisées. Argenta Fund of Funds est un fonds de fonds. Cela signifie que les avoirs financiers des divers compartiments sont investis dans d'autres organismes de placement.



## 5. Description des activités organisées au niveau central

### 5.1 Stratégie

#### 5.1.1 Argenta 2020

À la fin de 2014, Argenta a clôturé un exercice de réflexion sur sa stratégie à long terme. Il en est sorti le plan stratégique à long terme « Argenta 2020 ». Pour mettre en œuvre le plan « Argenta 2020 », nous avons élaboré plusieurs programmes concrets fixant certains objectifs à long terme pour le Groupe Argenta.

Au milieu de l'année 2015, cinq définitions de programme ont été retenues dans le cadre du plan stratégique: Belgique numérique, Pays-Bas numérique, Maison d'investissement, Gestion des données et des informations et Croissance saine. Les différentes équipes de management sont chargées de diriger les programmes.

Outre ces cinq programmes, il existe aussi des projets d'investissement – importants pour assurer le bon fonctionnement et/ou améliorer fortement l'excellence opérationnelle de l'organisation – et d'autres initiatives d'amélioration sont encore les bienvenues.

En 2015, nous avons affiné la gouvernance et l'organisation de support relatives aux programmes et aux projets. La gestion des projets ainsi que le contrôle de qualité des activités et des processus des programmes et des projets ont été regroupés au sein du centre de compétence chargé des processus et projets: la direction Excellence des projets & processus. La fonction portefeuille et le contrôle des projets ont été placés au niveau de l'équipe de gestion Finance, dans le Portfolio Management Office. Par ailleurs, nous avons prévu une fonction séparée, l'architecte d'entreprise qui doit assurer le développement de l'architecture du business et son adéquation avec l'architecture informatique.

Les structures et processus susmentionnés renforceront, à partir de 2016, la mise en œuvre et la réalisation des trajets de transformation.

#### 5.1.2 Excellence des projets & processus

Depuis le 1er décembre 2015, les chefs de projet font partie de la direction Excellence des projets & processus qui est responsable des méthodes, de l'accompagnement des processus et de la garantie de qualité des projets et processus. Outre les chefs de projet, des personnes chargées de simplifier le travail ainsi que des stagiaires en management sont également placés sous la responsabilité du directeur Excellence des projets & processus.

#### Culture de l'amélioration

Depuis plusieurs années, Argenta applique une « approche lean » en vue d'optimiser ses processus. « Lean » se réfère à la méthodologie de gestion visant à travailler de la manière la plus efficace possible. Argenta a donc lancé le programme de la culture de l'amélioration à l'échelle de toute l'entreprise, « Accelerando », dans le but de voir chaque direction appliquer une approche « lean » et chaque collaborateur réfléchir et agir selon les principes « lean ».

Les principaux aspects du programme Accelerando et la culture de l'amélioration continue d'Argenta sont:

- Faire les bonnes choses: se concentrer sur toutes les activités apportant une plus-value, sur la sobriété, éviter le gaspillage et simplifier. Favoriser continuellement un fonctionnement sobre de l'entreprise en évitant les gaspillages et les coûts inutiles;
- Faire bien les choses: se concentrer sur toutes les activités ajoutant de la valeur, sur la prévisibilité, sur la rapidité, sur le travail impeccable et sur la durabilité;
- Prendre des mesures pour améliorer le NPS tant des clients que des agents;
- Intégrer une culture de l'amélioration dans l'organisation: une culture qui incite les collaborateurs à se demander chaque jour comment ils pourraient mieux accomplir leurs tâches.



<sup>1</sup> Le Net Promotor Score, en abrégé NPS, est une manière simple de mesurer la loyauté des clients d'une organisation. Il est comparable au fil du temps ou entre différents secteurs. Le résultat se situe entre -100 et +100.

Les activités fondamentales d'Excellence des projets & processus sont les suivantes:

- stimuler toute l'organisation à réfléchir et à agir à tout moment de façon « lean » et orientée client
- mettre en place, gérer et animer des programmes qui contribuent à l'amélioration de la structure, comme l'organisation d'enquêtes de satisfaction et le programme Accelerando qui incite les collaborateurs à améliorer sans cesse leurs activités locales;
- former et coacher les collaborateurs aux méthodes d'amélioration continue;
- former et inspirer les collaborateurs à travers des workshops et des sessions de formation pour surmonter les freins à l'amélioration, en ce compris l'accompagnement de projets de changement;
- réaliser soi-même des projets d'amélioration, en particulier des projets transversaux (concernant plusieurs directions).



### Net Promotor Score (NPS): enquête de satisfaction auprès des clients et des agents

Entretenir des relations à long terme avec les agents et clients est d'une importance cruciale pour Argenta.

Pour veiller aux intérêts des clients et des agents, Argenta a lancé en 2012 des enquêtes NPS. Ces enquêtes sondent la fidélité et la satisfaction des clients et des agents. L'enquête annuelle auprès des clients leur demande spécifiquement s'ils recommanderaient Argenta à leurs amis ou à leur famille (sur une échelle de 0 à 10). Et l'enquête annuelle auprès des agents leur demande s'ils recommanderaient à leurs amis ou à leur famille de devenir agent Argenta. Cette question est complétée chaque fois par des questions ouvertes et des questions traditionnelles sur la satisfaction pour pouvoir comprendre les réponses aux questions principales.

En 2012, Argenta a obtenu auprès de ses clients un score NPS de 51, en 2013 de 53, en 2014 de 33 et en 2015 ce score s'est redressé à 39. Argenta appartient ainsi au groupe des meilleures banques en Belgique (meilleures que les quatre grandes banques et les autres banques de niche ou de détail). En 2014, le score NPS des agents s'élevait à -9 et s'est ensuite légèrement amélioré à -8 en 2015. Par ailleurs, Argenta a remporté pour la 5e fois le titre de meilleure banque de Belgique. Pas moins de 57.000 visiteurs du site Comparebanque.be ont émis un vote lors de cette élection en ligne.

La confiance de nos clients, reflétée par le score NPS croissant et le titre de Banque de l'année, se traduit aussi par une augmentation du nombre de clients, qui est passé ainsi de 1,43 million en 2010 à 1,65 million en 2015, soit une hausse de plus de 15 % en cinq ans.

**Nombre de clients** (en millions)





« Le Service clients d'Argenta veut être la grande référence dans le secteur bancaire et des assurances en Belgique, en termes d'excellence de service aussi bien aux agents qu'aux clients retail. Dans le cadre d'une politique reposant sur la sobriété, sur la durabilité et la rentabilité saine, il cherche à dépasser continuellement et de manière significative les attentes des clients en ajustant les processus aux besoins des clients, pour faire de chaque contact, qu'il soit humain ou électronique, une relation précieuse. Des contacts précieux contribuent en effet à la croissance des Net Promoters. »

Anne Coppens  
COO

### 5.1.3 Organisation & Talent (O&T)

La direction **O&T**, la direction du personnel d'Argenta, placée depuis le 1er avril 2015 sous la houlette de Veronique Michiels, collabore avec le CEO et le groupe de pilotage du programme sur la base de la vision « Croissance saine » en vue de soutenir les dirigeants et les collaborateurs à tous les niveaux. « Croissance saine » est le programme RH de l'avenir pour Argenta et cadre dans la stratégie « Argenta 2020 ».

Pour les dirigeants d'Argenta, cela signifie que la direction O&T:

- leur prête assistance en vue de la réalisation de leurs objectifs ayant trait aux liens entre d'une part l'organisation et d'autre part les talents au sein de leur équipe;
- les conseille et les soutient pour l'application concrète de la politique O&T à l'échelle de l'ensemble de l'organisation;
- les coache en vue de devenir des leaders puissants;
- leur apporte une expertise dans des domaines spécifiques (recrutement et sélection, staffing, développement des talents, des équipes et de l'organisation, valorisation et rémunération, réglementation juridique et sociale et relations sociales, ...); et
- dans sa mission de contrôle des processus à l'échelle de l'entreprise, veille à l'application correcte des procédures et directives et intervient au besoin.

Pour les collaborateurs d'Argenta, cela signifie qu'O&T:

- entreprend les actions nécessaires pour réaliser les ambitions inscrites dans cette vision, aux côtés des dirigeants, des collaborateurs et d'autres parties prenantes au sein d'Argenta;
- cherche à accroître les liens et l'implication avec Argenta à travers diverses initiatives, une communication claire; et
- offre une oreille attentive aux propositions et au feed-back pour améliorer en permanence ce que nous faisons.



« Avec ‘Croissance saine’ nous nous fixons une grande ambition. Notre évaluation zéro prouve que l’objectif est à notre portée. Et le chemin pour y arriver est même aussi inspirant et pertinent que la réalisation de l’objectif en tant que tel. Nos talents sont notre véritable force! »

**Veronique Michiels**

Directeur Organisation & Talent

### Organisation

La direction O&T se charge de l’organisation au niveau central de toutes les questions liées au personnel.

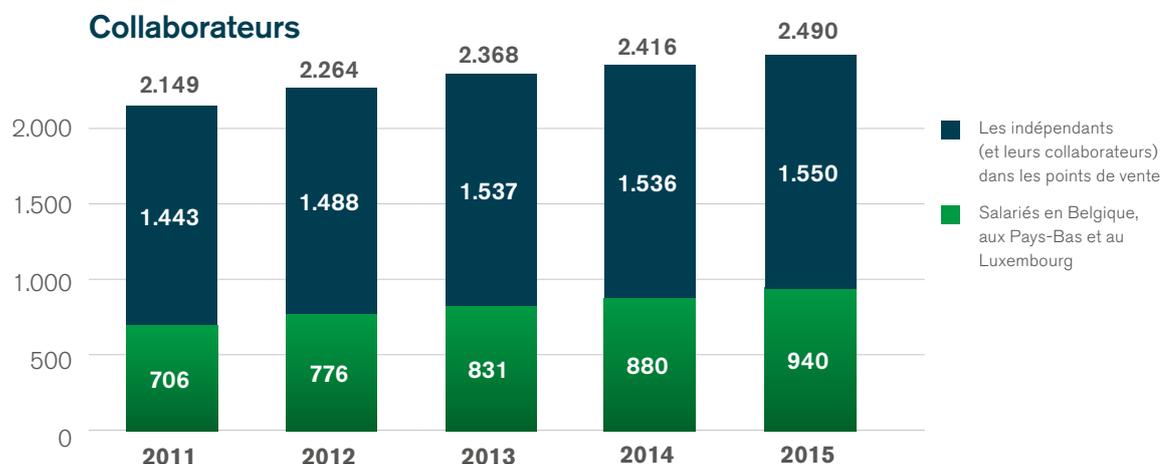
Nombre total d’effectifs aux sièges selon le type d’emploi, le contrat de travail et le pays:

		2013	2014	2015
Répartition par pays	Belgique	775	830	888
	Pays-Bas	31	32	35
	Luxembourg	25	18	17
Temps plein/temps partiel	Temps plein	75 %	75 %	76 %
	Temps partiel	25 %	25 %	24 %
Répartition par type de contrat	Durée indéterminée	99 %	98 %	98 %
	Durée déterminée	1 %	2 %	2 %



Le nombre de collaborateurs Argenta a connu en Belgique un accroissement net de 58, ce qui a porté les effectifs à 888 membres du personnel à la fin de 2015. Aux Pays-Bas et au Luxembourg, le nombre de collaborateurs est resté stable.

Outre ses salariés, Argenta dispose également d’un réseau étendu d’agents indépendants et de leurs collaborateurs. Ainsi, en 2015, 2.490 collaborateurs s’investissaient chaque jour pour Argenta.



Aperçu de la rotation du personnel :

		2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Sortie de service par pays</b>	Belgique	99	76	68	65	91	108
	Pays-Bas	3	1	2	1	6	5
	Luxembourg	3	18	0	5	4	2
<b>Sortie de service par sexe</b>	Homme	38	52	33	36	42	55
	Femme	67	43	37	35	59	60
<b>Sortie de service par âge</b>	< 30 ans	31	26	18	20	20	24
	30 - 50 ans	66	61	43	44	71	77
	> 50 ans	8	8	9	7	10	14

En Belgique, la rotation du personnel a augmenté à 13,05 % (ce qui comprend les agents en formation et les échanges entre le réseau d'agences indépendantes et le réseau en gestion propre).

Aux Pays-Bas, cette rotation du personnel a connu une progression à 9,38 %, ce qui correspond au renouvellement d'Argenta Pays-Bas.

La rotation du personnel au Luxembourg s'explique par la liquidation d'Argenta-Life Luxembourg et la transformation d'Argentabank Luxembourg en Argenta Asset Management.

### Politique salariale

Le conseil d'administration d'Argenta, sur l'avis du comité de rémunération, pose les principes généraux de la politique de rémunération de l'établissement financier et veille à leur application (dénommée ci-après la **Politique salariale**). La Politique salariale détermine les barèmes applicables aux différentes fonctions. Les barèmes sont attribués sur la base du niveau de difficulté, de la responsabilité, du niveau de formation et de spécialité requis d'une fonction. Argenta souhaite rémunérer ses collaborateurs conformément aux conditions du marché. Le salaire des collaborateurs, employés, cadres et membres de la direction d'Argenta est exclusivement constitué d'un montant fixe. Argenta n'octroie aucune rémunération variable, sauf pour les directeurs régionaux qui bénéficient, sous certaines conditions, d'une rémunération variable limitée (représentant au maximum un mois de salaire). Étant donné l'unité technique d'exploitation, ainsi que pour des raisons pratiques liées, entre autres, aux mutations entre les sociétés d'Argenta, la Politique salariale du Groupe Argenta est essentiellement déterminée par la CCT des banques d'épargne (CP 308). La direction O & T présente, pour toutes les fonctions de l'ensemble des sociétés opérationnelles d'Argenta, le projet de Politique salariale et les

éventuelles adaptations justifiées par des considérations internes et externes.

Pour l'Identified Staff, les principes de rémunération sont identiques à ceux des autres fonctions au sein d'Argenta. Les objectifs individuels sont formulés chez Argenta d'une manière qui n'entrave pas le fonctionnement autonome (voir aussi 10.3 Comité de rémunération).

Tous les membres du personnel du Groupe Argenta reçoivent, outre la rémunération habituelle – traitement mensuel, pécule de vacances simple et double, treizième mois – une assurance hospitalisation, une assurance groupe et des chèques-repas. Toute la famille peut bénéficier de l'assurance hospitalisation. Pour certaines fonctions, des voitures de société sont attribuées.

### Assurance groupe

Argenta a placé les réserves de pension auprès d'une compagnie d'assurances externe: elles ne sont donc pas inscrites au bilan d'Argenta.

En Mio €	2013	2014	2015
<b>Total de la réserve assurance groupe</b>	32	36	39

Les plans de pension, dont ceux à contribution fixe, sont réglés en Belgique par la Loi du 28 avril 2003 relative aux Pensions complémentaires (ci-après la **LPC**). En vertu de l'article 24 de cette loi, l'employeur doit garantir certains rendements minimums sur les cotisations des salariés et sur les contributions de l'employeur. Le rendement minimum garanti par la loi ne peut être modifié que par arrêté royal. Le rendement légal minimum garanti ne peut être modifié que par une loi ou un arrêté royal.



Le rendement garanti dans le cadre de la LPC a été soumis à une forte pression au cours des dernières années. Les compagnies d'assurance ne sont plus en mesure en effet de garantir le rendement légal minimum garanti de la LPC, à savoir 3,75 % sur les cotisations des salariés et 3,25 % sur les contributions de l'employeur. Ce qui s'explique principalement par la faiblesse du niveau des taux d'intérêt offerts par les obligations d'État belges (ce que l'on appelle les OLO) dans lesquelles les assureurs investissent les cotisations/contributions des salariés/employeurs qui leur sont confiées. Et cette faible rémunération procurée par les obligations d'État est due à la faiblesse générale des taux imposée actuellement par la BCE afin de relancer l'économie de la zone euro.

La loi du 18 décembre 2015 *visant à garantir la pérennité et le caractère social des pensions complémentaires et à renforcer le caractère complémentaire par rapport aux pensions de retraite* a donc modifié la garantie de rendement de la LPC. Jusqu'au 31 décembre 2015, le taux sur les cotisations des salariés est égal, comme nous l'avons dit, à 3,75 % et le taux sur les contributions des employeurs égal à 3,25 %. L'intérêt applicable à partir du 1er janvier 2016 a été publié par la FSMA le 29 décembre 2015 sur son site internet. Il s'élève à 1,75 %, ce qui correspond également au seuil minimum de la fourchette légale (comprise entre 1,75 % et 3,75 %). Ce taux d'intérêt s'applique à tous les versements effectués à partir du 1er janvier 2016, tant pour les cotisations des salariés que pour les contributions des employeurs.



Pour la situation au 31 décembre 2015, nous avons évalué le caractère suffisant des réserves techniques de l'assurance groupe par rapport aux engagements, en tenant compte notamment de la méthode horizontale. Sur la base de cette évaluation, aucune charge supplémentaire ou obligation n'a été enregistrée. La politique RH durable d'Argenta s'appuie ainsi sur les principes d'une « Croissance saine ».

Sous l'impulsion du nouveau directeur O&T, du CEO et du groupe de pilotage du programme « Croissance saine », une vision RH durable a été élaborée pour Argenta. Une ambition qu'Argenta entend porter et réaliser avec conviction. Cette vision s'appelle: Croissance saine.

*« Notre vision est que nous pouvons croître ensemble. Notre entreprise comme nos talents. »*

D'une part, nous affirmons qu'Argenta ne peut croître que si elle permet à ses collaborateurs – ses talents, donc – de croître également. Par exemple, en raison des nouvelles technologies et des nouvelles attentes des clients, nous devons nous adapter continuellement et pouvoir bien mettre en œuvre ces changements dans notre fonctionnement. Argenta peut tirer parti de ces nouvelles évolutions si elle dispose des talents capables de pointer ces nouveautés et de les intégrer dans leurs tâches quotidiennes. Réussir à faire des nouvelles tendances les forces de notre entreprise dépend donc de notre capacité à développer les talents en notre sein.

D'autre part, les talents ne peuvent croître que si l'organisation croît également. Pour conserver des emplois pertinents et stimulants dans lesquels les collaborateurs peuvent s'épanouir et apprendre en permanence, l'entreprise Argenta doit elle aussi se développer. Une entreprise stagnante n'offre que peu d'emplois stimulants et épanouissants.

Une Croissance saine repose donc sur les liens entre l'organisation et les talents, entre Argenta et chaque collaborateur. Ce lien est souligné par le joli logogramme au cœur du nom de la direction O & T.

La relation entre l'organisation et les talents se conçoit aussi sous la forme d'un engagement. Qui est par définition mutuel. L'engagement soutient, renforce, implique et inspire les personnes, et nous met en capacité de produire des résultats et de la valeur ajoutée pour les clients, les agents et les partenaires.





### Caractéristiques de la vision d'avenir

En 2015, le groupe de pilotage Croissance saine, aux côtés du comité de direction, des directeurs et de tous les dirigeants, a affiné la vision d'avenir d'Argenta. En l'exprimant à travers plusieurs caractéristiques qui se conçoivent comme autant d'objectifs ambitieux :

En notre qualité d'entreprise et d'employeur, nous voulons nous distinguer par les caractéristiques suivantes :

- Ciblé et puissant;
- Contemporain et inspirant;
- Apprentissage et coaching;
- Leadership et expertise;
- Flexible et lean.

L'ambition? Que les collaborateurs ressentent Argenta comme un endroit où...

- chaque collaborateur peut être lui-même et où Argenta investit des moyens pour accroître le bien-être des collaborateurs;
- chaque collaborateur peut déployer toute sa puissance de travail en se sentant soutenu dans son épanouissement personnel et professionnel;
- chaque collaborateur peut prendre des initiatives dont les résultats sont valorisés correctement et suivis d'un feed-back, pendant que les collaborateurs non performants sont rappelés à l'ordre;
- ils disposent d'une marge de manœuvre, fondée sur la confiance, pour prendre leurs responsabilités dans leur fonction, afin de réaliser les objectifs fondamentaux d'Argenta;
- ils ont la possibilité de contribuer de manière significative à la réalisation des objectifs ambitieux d'Argenta, notamment en termes de croissance.

### Capacités, initiatives et compétences fondamentales

« Croissance saine » est l'un des programmes d'investissement importants au sein d'Argenta. Tout comme les ambitions visant à relier l'organisation et les talents, les compétences et les objectifs fondamentaux dialoguent en permanence avec les valeurs et la mission d'Argenta. Le défi à relever consiste à trouver le bon équilibre entre le maintien et le développement de tous ces composants qui interagissent continuellement.

Nous avons donc précisé en 2015 les capacités dont Argenta a besoin pour atteindre cet équilibre ainsi que les initiatives nécessaires à court et plus long terme. Pas moins de douze initiatives ont été mises au point: les équipes d'ambition, le nouveau travail, la politique de culture de la valorisation et la politique salariale, la vitalité et le bien-être, le coaching d'équipe et la planification du talent personnel.

En 2014, Argenta avait lancé quatre compétences fondamentales – mettre le client au cœur de ses réflexions et actions, travailler dans le but d'obtenir des résultats, collaborer et se développer – qui sont autant de principes du travail au quotidien. Argenta entend développer ces quatre compétences à la fois à l'échelle de l'entreprise et au niveau du talent individuel. En interaction générale, à tous les niveaux. Les initiatives de Croissance saine visent à développer puissamment les compétences de base.

### Enquête d'opinion auprès des collaborateurs

En octobre 2015, O&T a lancé pour la première fois, en étroite collaboration avec Excellence des processus, une enquête d'opinion auprès de l'ensemble des collaborateurs (ci-après « EOC »). Les collaborateurs Argenta pouvaient ainsi exprimer leur avis, à travers une enquête en ligne, sur plusieurs aspects cruciaux de l'engagement entre le collaborateur et l'employeur.

L'EOC 2015 est la première d'une série d'enquêtes annuelles, une évaluation zéro en quelque sorte puisqu'elle servira de point de référence: les résultats des prochaines enquêtes seront toujours





comparés aux conclusions de cette première prise de pouls. Avec comme premier résultat frappant: 958 collaborateurs ont répondu aux questions de l'enquête, ce qui représente un taux de réponse de 80 %. Un niveau de participation particulièrement élevé, surtout pour une première mesure.

L'EOC sonde les collaborateurs à l'aune de quatre éléments importants: l'engagement, l'employée NPS, le climat de motivation et le bien-être.

### Engagement

Dans un premier temps, nous avons mesuré le niveau d'implication des collaborateurs à l'égard d'Argenta, c'est-à-dire leur « engagement ». Ce qui a donné les résultats suivants: 20 % des collaborateurs se déclarent engagés, 52 % nearly engaged, 21 % not engaged, 7 % disengaged. L'objectif ultime que nous nous sommes fixé est d'atteindre un niveau d'engagement de 80 %.

### Employee NPS

Le Net Promotor Score des collaborateurs indique dans quelle mesure les collaborateurs Argenta recommanderaient Argenta comme employeur à leurs amis et/ou à leur famille. Il reflète le rôle d'ambassadeur des collaborateurs. Le score s'est élevé à -5. L'objectif ultime a été fixé à 50.

### Climat de motivation

Le climat de motivation englobe onze critères qui ont tous un impact sur la satisfaction (insatisfaction), la motivation, l'engagement/implication.

Les conditions de travail et les relations collégiales prévalant au sein d'Argenta sont très appréciées par les collaborateurs. Il en va de même, de manière générale, pour le rôle du dirigeant direct. Les informations relatives à la politique salariale doivent être améliorées: les collaborateurs demandent davantage de clarté et de transparence sur la composition et l'ampleur du paquet salarial ainsi que sur les règles régissant les augmentations salariales. Le cadre de travail pourrait être mieux aménagé afin de favoriser la collaboration et la communication. Autre point d'attention: améliorer la communication à l'ensemble des collaborateurs sur les objectifs stratégiques d'Argenta.

Les collaborateurs se sentent reconnus chez Argenta. Ils sont appréciés, leur opinion ainsi que leurs idées sont prises en compte et la communication entre collègues se déroule bien. Ils se sentent également très libres d'organiser leur propre travail. Le degré d'autonomie dont ils bénéficient est également très apprécié: pouvoir exercer des responsabilités est un facteur de motivation important. De nombreux collaborateurs estiment que leur travail est pertinent et stimulant. Avec comme points d'amélioration: investir dans des plans de développement pour chaque collaborateur, un coaching et un soutien. Les collaborateurs ont également indiqué que nous ne fêtons pas assez nos succès: nous devrions les célébrer ensemble plus souvent!

### Bien-être

Dans le cadre de la législation sur le bien-être psychosocial, l'EOC comprenait également de questions sur les aspects ayant un impact sur ce bien-être. Ces résultats seront analysés en 2016.

Sur la base des conclusions de l'enquête, le comité de direction et les directeurs ont déterminé les points qu'Argenta doit améliorer de manière prioritaire – qui concernent l'ensemble de l'entreprise. Un plan d'action annuel a été élaboré à cette fin: il comprend les priorités pour 2016 ainsi que les actions contribuant aux améliorations. Par ailleurs, toutes les directions et équipes de management ont pu consulter leurs propres résultats. Elles ont bénéficié d'un soutien pour partager ces résultats avec leurs collaborateurs et surtout pour élaborer leur propre plan d'action.





### Rétention après un congé parental

Une rétention élevée après un congé parental est un signe de bien-être au travail. En 2015, elle a très légèrement diminué par rapport à la rétention maximale enregistrée en 2014.

Rétention après un congé parental	2013	2014	2015
Congé parental à temps plein (en nombre)	23	21	33
Homme	6	6	7
Femme	17	15	26
Ont quitté le service dans les 12 mois	1	0	1
<b>Degré de rétention</b>	<b>96 %</b>	<b>100 %</b>	<b>97 %</b>

### Personne de confiance pour les collaborateurs Argenta

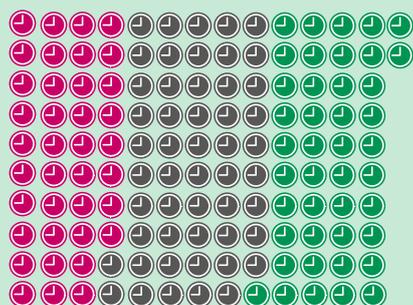
Les collaborateurs peuvent signaler les agissements non éthiques à une personne de confiance au sein d'Argenta. Le nombre de signalements a doublé, passant de 7 réclamations en 2014 à 14 en 2015. Nous pouvons avancer que, par rapport à 2012, les collaborateurs s'adressent plus facilement aux personnes de confiance, se montrent plus résolus et recherchent plus rapidement un canal leur permettant d'attirer l'attention sur des problèmes.

Nombre de réclamations informelles et formelles adressées à la personne de confiance	2013	2014	2015
Nombre de réclamations résolues	5	7	14
Nombre de réclamations en traitement	1	0	0
<b>Nombre total de réclamations</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

### Apprendre et se développer

Argenta stimule les collaborateurs à poursuivre leur développement personnel et ainsi contribuer à la croissance d'Argenta à long terme. Ils y sont encouragés à travers des formations, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les dirigeants.

Le nombre d'heures de formation a fortement progressé ces dernières années. En 2015, le nombre moyen d'heures de formation par employé en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, s'est élevé à 43 heures. Il s'agit entre autres de formations à des aptitudes, auxquelles chaque collaborateur peut s'inscrire en accord avec son supérieur hiérarchique. L'offre est très vaste et comprend entre autres: communiquer de manière plus convaincante, découvrez vos talents, des formations lean six sigma et diriger en coachant.



2013

2014

2015

Les formations sont organisées non seulement au sein d'Argenta, mais aussi de manière externe, où les travailleurs sont invités à participer à des conférences, des formations et des séminaires.



## Politique relative à l'égalité des chances et à la diversité

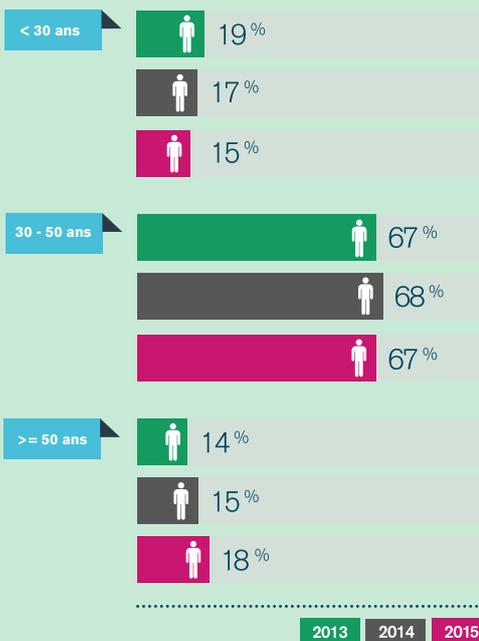
Argenta applique une politique d'égalité des chances lors de l'engagement et de la promotion de ses collaborateurs. Argenta aspire surtout à engager les bonnes personnes et à les placer dans la fonction la plus appropriée. Argenta est convaincue de l'importance de la diversité.

Lors du recrutement, Argenta ne fait dès lors aucune distinction en fonction du sexe, de l'âge, du handicap physique, du poids, de l'origine et de la commune de résidence.

Argenta estime primordial que, pour assurer la continuité de l'entreprise, tous ses dirigeants puissent bien gérer la diversité parmi leurs collaborateurs. Ses effectifs comptent donc un mélange équilibré de salariés masculins et féminins de différents âges, origines et convictions.

### Groupes d'âge au sein d'Argenta

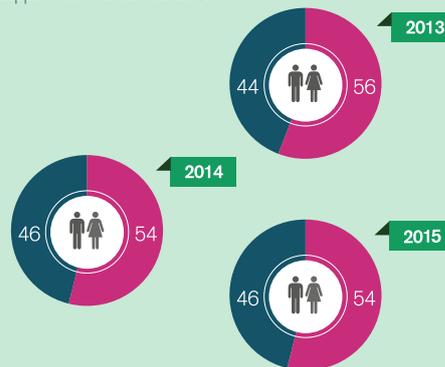
Les personnes âgées de 30 à 50 ans constituent de loin le principal groupe de salariés dans la pyramide des âges. Avec un âge moyen de 39,5 ans, Argenta est une entreprise jeune. Cependant, la part des salariés de moins de trente ans diminue. À l'inverse, la part du groupe des 50+ continue à croître.



### Rapport homme/femme

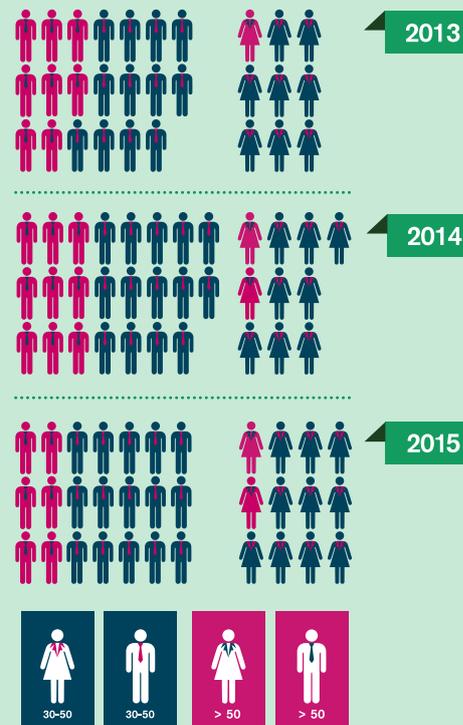
Depuis quelques années, la proportion d'hommes progressait légèrement et tendait vers un équilibre avec la proportion de femmes. Cette évolution ne s'est pas poursuivie en 2015. Tout comme en 2014, la part des femmes dans les effectifs d'Argenta est restée à 54 % et celle des hommes à 46 %.

Rapport homme-femme en %



À la fin de 2015, le groupe des directeurs et des membres du CD comptait au total 33 personnes. Avec une proportion d'hommes légèrement inférieure à deux tiers. Le nombre de femmes au niveau de direction progresse d'année en année.

Nombre de fonctions de direction au sein d'Argenta



## Nouveaux systèmes pour l'avenir

En 2015, O&T a consacré des moyens à l'amélioration de deux systèmes importants: l'outil visant à recruter et à sélectionner plus efficacement les candidats appropriés pour soutenir notre croissance continue (outil de recrutement) et le *learning management system* Crescendo.

### Outil de recrutement

Le nouvel outil permet aussi à Argenta de conserver davantage d'informations sur les candidats du passé. Notre pratique du recrutement passe toujours plus par une analyse proactive des talents susceptibles de soutenir notre croissance future. Nous nouons donc des contacts et signons des contrats avec des collaborateurs qui entrent en service chez Argenta, et avec les talents externes qui contribuent, au travers d'une mission, à la réalisation de nos objectifs. En 2015, nous avons lancé une équipe de recrutement « dedicated » qui a conclu pas moins de 200 nouveaux contrats.

### Crescendo (système de gestion d'apprentissage)

Argenta investit continuellement dans le développement professionnel de collaborateurs. Nous avons donc lancé le 16 novembre 2015 la plateforme d'apprentissage Crescendo qui réunit dans un seul système tous les aspects relatifs au développement personnel et professionnel des collaborateurs.

Crescendo permet désormais aux collaborateurs de consulter l'offre de formations, de gérer et de suivre leur propre plan d'apprentissage, de s'inscrire à des formations traditionnelles et d'en assurer le suivi, de suivre des formations en ligne et d'effectuer des tests.



« Le nouvel outil de recrutement nous aide à approcher le marché du travail de manière professionnelle. Le suivi des candidats et des offres d'emploi est plus rapide et plus performant. Les dirigeants qui recrutent sont mieux informés tout au long du processus, grâce à notre nouvel outil. »

**Annelies Smits**  
Manager Organisation & Talent



« Crescendo englobe tous les aspects que doit intégrer une plateforme d'apprentissage moderne et permet le 'blended learning' à l'initiative des collaborateurs. Une belle illustration de ce dont nos talents ont besoin pour apprendre et de la manière dont Argenta les y aide. »

**Hannelore Van Meldert**  
Gestionnaire de processus Organisation & Talent



### Réseau renouvelé d'Argenta

À travers le projet Réseau renouvelé d'Argenta (ci-après « **RRA** »), nous voulons impliquer davantage les collaborateurs du siège et les agents recrutés récemment. Le réseau a été lancé en 2015 et est dirigé par un comité d'organisation rotatif annuel. L'objectif est de favoriser les contacts entre les membres et de les encourager, avec l'entreprise, à porter un regard neuf en faisant preuve d'un esprit critique sain.

Durant les activités, les membres sont invités à réfléchir ensemble aux activités d'Argenta. Ils sont également encouragés à se retrouver sur le terrain pour partager des idées. Pour assurer la poursuite du développement d'Argenta, il est essentiel que les collaborateurs apprennent à se connaître par-delà

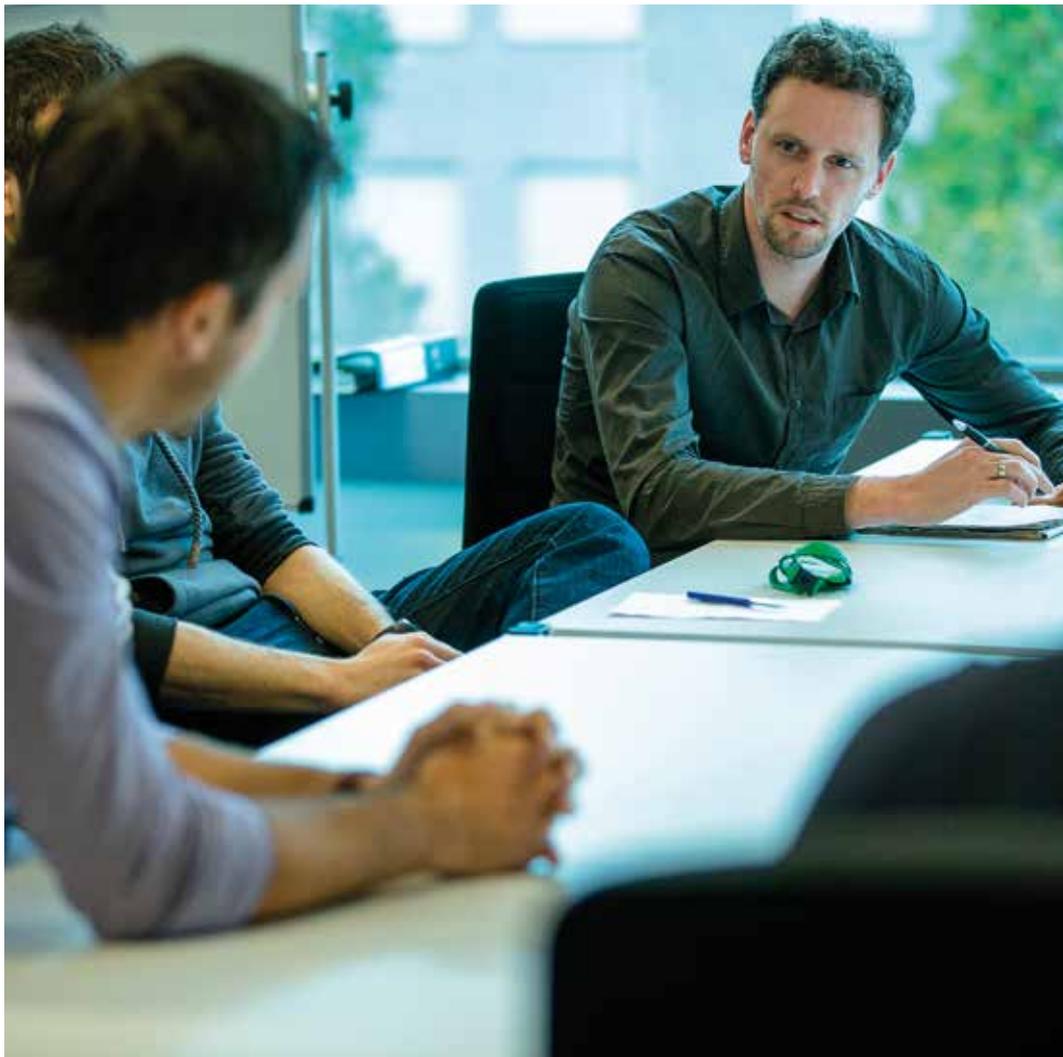
les directions, les sites et les agences. Favoriser le networking est donc primordial.

La première année de ce Réseau renouvelé d'Argenta s'est révélé un grand succès au vu de la participation et des réactions enthousiastes exprimées après les activités.

Les modalités des activités se voulaient chaque fois innovantes et amusantes pour favoriser les contacts et la collaboration. Le plaisir était donc également de la partie. Avec des moments libres où les membres pouvaient poursuivre leurs échanges de vues.



**Argenta Vernieuwend Network**



## 5.2 Directions centrales

### 5.2.1 Compliance & Intégrité

#### Compliance

Elle n'est pas exprimée en chiffres dans ce rapport annuel mais elle n'en est pas moins très importante: la confiance dont bénéficie Argenta. La confiance du client, du marché, du collaborateur et de la société en général.

En notre qualité de bancassureur, nous jouons un rôle central dans la vie de la société. La confiance que la société nous témoigne repose sur notre respect des normes – écrites et non écrites – qui la régissent. Compliance a pour mission d'assurer le respect de ces normes sociétales.

Pour conduire cette politique d'intégrité à l'échelle du groupe et rester fidèles à notre identité, Compliance est organisé au niveau central. Pour agir conformément à la réglementation et aux pratiques nationales, les filiales du groupe disposent également aux Pays-Bas et au Luxembourg de leurs propres responsables Compliance.

Chaque année, Compliance détermine dans le plan d'action Compliance ses priorités ainsi que les contrôles en deuxième ligne (devoir de diligence). En fonction des risques éventuels, des évolutions de la société et des activités au sein d'Argenta. En 2015, nous avons analysé en détail les risques de compliance afin de nous assurer que les principaux risques faisaient l'objet de contrôles planifiés. L'équipe surveille étroitement le respect du planning.



Argenta défend l'intégrité de ses clients et du système financier, notamment dans les domaines suivants: la protection

des consommateurs, le respect de la vie privée, le contrôle de la chaîne, la prévention du blanchiment d'argent et la déontologie. En veillant aux normes en la matière, le département Compliance intervient dans son rôle d'arbitre indépendant chargé de préserver l'équilibre entre les intérêts des parties concernées. Un département Compliance qui encourage l'intégration de ces normes dans le fonctionnement et la culture d'Argenta. Parce que nous souscrivons à ces normes sur le papier, dans les processus et en pratique.

#### Inspection

Prévenir et atténuer l'impact des incidents opérationnels n'est pas dévolu à un seul individu ou une seule direction. Cela suppose la prise de conscience, les connaissances et l'investissement de chacun, une collaboration entre les différentes directions et, au besoin, une collaboration avec des instances externes.

L'inspection est chargée du contrôle, dans le réseau d'agences en Belgique, de la Gestion des risques opérationnels nés d'interventions humaines. Pour ses activités, l'Inspection veille non seulement à détecter à temps des irrégularités mais également à prévenir, de manière proactive, les erreurs dans le réseau d'agences.

En collaboration avec les directions commerciales, l'Inspection a revu en 2015 la politique de sanction appliquée au réseau des agences. Elle a élaboré une politique visant à contrôler les incidents opérationnels dans les agences.

L'Inspection est constituée d'une équipe mobile et d'experts en risques d'agence au siège.

L'expert en risques d'agence évalue la manière dont les agences organisent leurs activités et contrôlent leurs risques, en tenant compte de l'impact financier et des conséquences pour la gestion et la réputation de l'entreprise. Il formule des recommandations visant à remédier et/ou à prévenir les manquements. L'expert en risques d'agence effectue son examen en toute indépendance, en dehors de toute considération commerciale. Selon la classification (Bâle) des constatations et l'éventuelle récurrence des erreurs ou fautes, des actions de remédiation ou de sanction sont prises, conformément à la politique OKI.

Depuis 2015, l'Inspection utilise un outil GRC (Governance, Risk management & Compliance) pour les contrôles à la fois de première et de deuxième ligne. Celui-ci enregistre les examens et les constatations, documente et pondère les risques dans les agences et enregistre les incidents opérationnels en agence, tels qu'ils sont constatés par les directions commerciales. Centraliser ces informations nous permet de les rapporter de manière efficace et pertinente aux parties prenantes et instances externes.





« Avec nos agences, nous aspirons à maîtriser continuellement les risques de nos activités quotidiennes. »

**Els Croes**

Chef d'équipe Inspection



## Gestion des plaintes

### Gestion des plaintes en Belgique

Argenta attache beaucoup d'importance à l'entretien de bonnes relations avec les clients et les agents. Le traitement approprié des réclamations s'inscrit également dans cette politique. Cette mission est exercée au sein de la direction Compliance & Intégrité par un service de gestion des plaintes centralisé. Les clients, agents et tiers peuvent lui adresser des réclamations à propos des produits et services d'Argenta. Le service Gestion des plaintes intervient, comme son nom l'indique, en tant que médiateur.

Lorsque les tentatives de résolution de la plainte par ce service s'avèrent infructueuses, la plainte peut être soumise au Service de médiation Banques – Crédits – Placements et à l'Ombudsman des Assurances (Argenta Banque d'Épargne est membre du Service de médiation Banques – Crédits – Placements et Argenta Assurances de l'Ombudsman des Assurances).

Le service Gestion des plaintes établit des rapports périodiques ainsi qu'un rapport annuel interne dont les informations servent à améliorer les processus et les contrôles internes et, ce faisant, exerce une fonction d'alerte.

En 2015, le service Gestion des plaintes s'est employé surtout à élaborer une politique de gestion des réclamations et à poursuivre l'adéquation des différents processus et directives aux besoins des clients, agents et autorités réglementaires. Par ailleurs, le Service Gestion des plaintes a veillé particulièrement à la transmission des signaux au sein de l'organisation afin d'optimiser les processus et ainsi de mieux satisfaire les clients.

### Gestion des plaintes aux Pays-Bas

Argenta Nederland soigne ses relations avec les clients en mettant en place les processus appropriés. Mais là comme ailleurs, il peut arriver qu'un client ne soit pas satisfait. Argenta propose dès lors à ses clients la possibilité d'introduire une réclamation via différents canaux: téléphone, courrier, courriel et formulaire en ligne. Argenta Nederland veille également à donner une suite aux commentaires spontanés sur les réseaux sociaux. Les clients qui ne sont pas satisfaits du résultat de ce traitement peuvent introduire une réclamation auprès de l'institut financier chargé des réclamations « Kifid ». Cette possibilité est toujours communiquée au client lorsqu'il introduit sa réclamation.

Les réclamations sont traitées par un manager dédié à cet effet. La succursale aux Pays-Bas et Argenta-Life Nederland disposent chacune d'un manager chargé des réclamations. Celui-ci est responsable de leur enregistrement dans le registre des réclamations et de leur traitement conformément aux procédures et niveaux de service fixés. Les partenaires, auxquels Argenta sous-traite intégralement ou partiellement une prestation de services, rapportent également à Argenta des réclamations qu'ils reçoivent des clients. Elles sont elles aussi enregistrées dans le registre des réclamations et suivies conformément à la gestion des réclamations.

Le responsable Compliance a veillé à rationaliser le processus des réclamations en concertation avec les coordinateurs qui en sont chargés et les responsables opérationnels, dans le cadre des principes « Klantbelang Centraal ».



### Gestion des plaintes au Luxembourg

Au Luxembourg, une procédure stricte de traitement des réclamations est appliquée. Le traitement des réclamations est centralisé au niveau du compliance officer.

En 2015, aucune plainte n'a été reçue.

### Aperçu des réclamations adressées à Argenta en Belgique et aux Pays-Bas

Au total, 2.186 réclamations ont été notifiées en Belgique et aux Pays-Bas.

Total des réclamations en Belgique et aux Pays-Bas	2013	2014	2015
<b>Nombre total de réclamations</b>	<b>2.332</b>	<b>2.496</b>	<b>2.231</b>
Nombre de réclamations justifiées	681	804	611
Nombre de réponses envoyées par le service Gestion des plaintes	387	555	861

- Jusqu'à la mi-2015, Argenta distinguait les réclamations recevables et les réclamations non recevables. Les réclamations non recevables sont des réclamations où n'apparaissent ni erreur humaine, ni erreur dans les processus et les procédures. Les réclamations recevables sont celles considérées comme fondées en première analyse. Après un examen plus approfondi, il s'est avéré cependant qu'une partie des réclamations n'est pas fondée.
- Depuis la mi-2015, la nouvelle politique du Service Gestion des plaintes n'opère plus cette distinction entre réclamations recevables et non recevables. Pour l'ensemble de l'année, nous ne rapportons donc plus que le nombre total de réclamations.
- Cette politique se traduit par un nombre plus élevé de réclamations auxquelles le service Gestion des plaintes répond lui-même par le biais d'une réponse standard en cas de problèmes d'ordre général ou sur la base de l'expérience de réclamations similaires (861 des 2 231 réclamations – dont 816 pour la Belgique et 45 pour les Pays-Bas).

Nombre total de réclamations en Belgique et aux Pays-Bas relatives au non-respect de la vie privée	2012	2013	2014*	2015*
Réclamations fondées	24	3	4	1
Réclamations non fondées	8	5	0	5
<b>Nombre total de réclamations reçues</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

\* Le nombre de plaintes relatives à la vie privée n'a trait, contrairement aux années précédentes, qu'à la situation en Belgique. Vu le lancement en 2014 d'un nouveau système d'enregistrement des plaintes aux Pays-Bas, nous ne disposons pas à l'heure actuelle de données précises sur le nombre de plaintes liées à la vie privée aux Pays-Bas.



### 5.2.2 Risk & Validation

La politique en matière de Risk & Validation d'Argenta est dirigée au niveau central par la fonction gestion des risques.

Risk évalue, gère et suit les risques à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise. Risk exerce cette activité dans un rôle essentiellement de conseil. À côté de cette fonction de conseil, des processus de gestion des risques sont également initiés et mis en œuvre. S'agissant des processus relatifs à l'appétit de risque, d'ICAAP et d'ORSA, la fonction de gestion des

risques en assume la responsabilité finale.

Validation, de son côté, veille à ce que les modèles de gestion des risques définis, développés et gérés, remplissent le rôle qui leur est assigné. Et cela, à chaque étape du cycle du modèle. Ainsi, Validation contrôle les modèles sur le plan conceptuel et numérique, surveille leur mise en œuvre et valide leur efficacité et adéquation, en veillant par ailleurs à leur optimisation.

Une présentation détaillée est reprise au chapitre 13. Gestion des risques, plus loin dans ce rapport.



#### Cadre approuvé d'appétit pour le risque

Le comité des risques d'Argenta encadre résolument sa tolérance au risque dans ce qu'il appelle le RAF (Risk Appetite Framework), c'est-à-dire le cadre d'appétit pour le risque. Ce cadre lui permet de suivre (avec la fixation de limites et de voyants) les principaux indicateurs de risque sur le plan quantitatif, tant pour Argenta Banque d'Épargne que pour Argenta Assurances ainsi que pour les filiales et la succursale. Les indicateurs sont les suivants:

- adéquation du capital (pilier 1 réglementaire et pilier 2 interne);
- qualité de l'actif: portefeuilles de crédits

hypothécaires et d'investissements ainsi que le nouveau portefeuille de prêts aux administrations locales et régionales;

- qualité du passif: surtout, au niveau de l'assureur, l'adéquation des réserves;
- liquidité et matching des taux;
- stabilité des revenus et des valorisations;
- concentration.

En 2015, nous avons mis davantage l'accent sur le RAF qualitatif, qui suit l'appétit pour les risques non financiers.

Les limites RAF sont transposées dans la politique concrète d'Argenta via des documents de politique et font l'objet d'un suivi permanent. En 2015, Argenta a poursuivi l'intégration du RAF dans son business plan.



Direction Risk & Validation

### 5.2.3 Gestion des risques opérationnels (GRO) et BCE

En 2015, nous avons poursuivi l'amélioration de la Gestion des risques opérationnels, par exemple en intégrant le score de maturité du contrôle interne et des Key Risk Indicators (KRI) pour GRO dans la partie qualitative du RAF.

Les tâches de la Gestion des risques opérationnels sont:

- proposer une politique et des procédures relatives à la Gestion des risques opérationnels;
- élaborer et mettre en œuvre la méthodologie destinée à mesurer et à évaluer les risques opérationnels;
- concevoir et implémenter un système de reporting pour la Gestion des risques opérationnels;
- développer une stratégie visant à identifier, évaluer, suivre et contrôler les risques opérationnels.

La direction GRO & BCE exerce à cet égard une fonction de conseil (en ce compris le challenging et le monitoring) pour le management et le business en vue d'assurer une Gestion des risques opérationnels de grande qualité. Au niveau structurel, ce support passe par ce que l'on appelle le Comité des risques opérationnels (Orco). Comme pour les autres catégories de risques, la collaboration avec la première ligne (en clair, les personnes de contact GRO) est d'une importance cruciale.

Compte tenu de l'importance croissante des risques opérationnels, l'équipe Gestion des risques opérationnels – auparavant entité de Risk & Validation – est placée depuis le 1er novembre 2015 dans une nouvelle direction, chargée de la coordination des activités avec la BCE. Le directeur ORM (Operational Risk Management, gestion des risques opérationnels) & ECB rapporte, comme le directeur Risk & Validation, au CRO d'Argenta. La direction Gestion des risques opérationnels & BCE sera encore élargie au début de 2016. En 2016, nous affinerons le fonctionnement et les priorités de la direction ORM & ECB. L'alignement avec la direction Risk & Validation (autour de la politique générale et du reporting global final sur les risques) est à cet égard d'une importance cruciale.

**« Faire les bonnes choses de la bonne manière signifie aussi mener tous les jours une Gestion efficace des risques opérationnels. Et c'est l'affaire de tous. »**

Direction GRO



Direction Gestion des risques opérationnels

<sup>2</sup> Cela vise spécifiquement le risque opérationnel au siège. Les risques opérationnels au niveau des agences sont de la compétence et de la responsabilité de la direction Compliance & Intégrité.

#### 5.2.4 Politique des risques crédit

Cette direction, responsable des crédits aux particuliers en Belgique et aux Pays-Bas, est chargée entre autres de veiller au respect de la réglementation relative aux risques crédit. Pour ce faire, une politique des risques crédit a été élaborée et des processus de risque crédit performants ont été mis en place avec les outils de mesure et de reporting appropriés. Cette direction a également élaboré un processus d'allocation du capital. Elle analyse tous les risques crédit pertinents et en effectue le suivi sur la base de l'appétit pour le risque approuvé par le conseil d'administration. Par ailleurs, elle a élaboré une méthodologie destinée à développer des modèles de risque crédit et à en contrôler en permanence la précision et la consistance. La direction se charge en outre des tâches suivantes:

- analyser les tendances ou les conséquences d'événements économiques ou financiers externes sur le comportement des portefeuilles de crédit;
- imputer correctement les risques crédit dans le prix du crédit.

La direction Politique des risques crédit opère de manière indépendante. Au niveau des compétences, une distinction claire est donc assurée entre, d'une part, la direction Politique des risques crédit retail, chargée de la conception de la politique (sous la houlette du CRO), et, d'autre part, les départements opérationnels des crédits, chargés de la gestion commerciale et quotidienne des crédits ou positions de débit (sous la responsabilité du COO).

La politique des risques crédit pour les crédits non retail est placée sous la direction Gestion financière.

#### 5.2.5 Audit interne

La direction Audit interne est dirigée et organisée au niveau central. Elle est responsable de l'audit interne de toutes les activités de la Société, Argenta Banque d'Épargne (y compris la Succursale aux Pays-Bas et Argenta Asset Management) et Argenta Assurances (y compris Argenta-Life Nederland).

Elle a pour but d'effectuer, de manière objective et indépendante, une évaluation rigoureuse et cohérente ainsi qu'un rapport des processus de l'entreprise pour les comités de direction, le comité d'audit et le conseil d'administration, et de formuler des propositions d'amélioration. Tous les rapports sont discutés par le comité de direction et présentés au comité d'audit. Les points faibles de l'organisation sont débattus et améliorés par le management dans un délai convenu. Toutes les recommandations sont enregistrées dans la base de données Pentana et suivies jusqu'à leur mise en œuvre.

Outre ses missions d'audit, la direction Audit interne veille en permanence à améliorer son propre fonctionnement, qui est par ailleurs soumis périodiquement à un contrôle externe.



La principale amélioration intervenue en 2015 a été la mise en place d'un programme de qualité permanent (QAIP). La direction Audit interne s'est employée à en améliorer le fonctionnement. Par ailleurs, l'Audit interne a prêté particulièrement attention et a joué un rôle plus actif dans la mise en œuvre des recommandations.



Direction Audit interne

### 5.2.6 Legal & Procurement

Au début de 2015, nous avons mis en place une direction juridique séparée, qui s'est encore étoffée, dans le courant de l'année, de la division Procurement.

Plusieurs collaborateurs ayant une expérience solide dans différentes entreprises ont été recrutés pour assurer la qualité des prestations de service.

#### La fonction juridique

La fonction juridique d'Argenta est constituée, d'une part, de collaborateurs juridiques de la direction Legal & Procurement et, d'autre part, de juristes opérant dans d'autres directions. Ils sont chargés ensemble d'apporter un soutien professionnel et indépendant de grande qualité aux sociétés d'Argenta. Ce qui couvre l'ensemble des domaines juridiques pertinents pour les activités bancaires et d'assurance.

La fonction juridique entretient des relations étroites avec le business, les fonctions de support, les organes des sociétés concernées et les instances responsables de la gestion des risques. Elle entretient par ailleurs des contacts avec le monde juridique en dehors d'Argenta et représente Argenta dans les commissions et groupes de travail juridiques des associations professionnelles.

#### Procurement

Procurement accompagne les décisions de sourcing et satisfait les besoins en matière d'achats. Cette entité aspire à mettre en œuvre une politique d'achat

de biens et services qui soit à la fois de qualité, innovante et responsable au niveau des coûts. Pour ce faire, elle procède à une sélection professionnelle des fournisseurs et partenaires, sur la base d'un bon rapport risque-coût. L'objectif final consiste à acquérir des biens et services qui améliorent le fonctionnement d'Argenta.



Procurement contribue à l'approfondissement des relations avec les fournisseurs (critiques). Elle veille à ce que la collaboration soit décrite de manière appropriée dans les engagements contractuels. Procurement aspire à conclure des partenariats durables avec des fournisseurs stratégiques en s'appuyant sur une vision commune à long terme, en analysant la situation financière de ces prestataires et en adoptant des positions communes sur les principes d'intégrité durable.

La charte de durabilité a été ajoutée en 2015 à notre contrat standard. Chaque nouveau fournisseur doit la signer. Et une grande partie des fournisseurs actuels l'a signée également. En 2015, 65 nouveaux fournisseurs ont signé cette charte.

En outre, les conditions générales sur le bon de commande mentionnent également l'exigence du respect de notre charte de durabilité.



Direction Legal & Procurement

## 5.3 Organisation commerciale

### 5.3.1 Rentabilité



Argenta aspire à une rentabilité durable, reposant tant sur ses résultats commerciaux découlant

d'une politique de prix consistante et concurrentielle que sur un contrôle permanent de ses coûts. Le groupe veut proposer à ses clients le meilleur rapport qualité-prix pour ses produits en respectant les principes d'une fixation économique des prix équitables. Ce qui est possible grâce à un niveau de coûts bas, une organisation affûtée et flexible, une sous-traitance optimale, une productivité élevée et un réseau performant d'agents indépendants. Les fruits de cette politique globale sont répercutés en premier lieu sur les clients.

### 5.3.2 Réseau d'agences en Belgique



À la fin de 2015, le réseau d'agences belge d'Argenta comptait 509 points de vente, marquant ainsi une stabilité par rapport aux années précédentes.

Argenta aspire à ce que chaque client en Flandre puisse rejoindre une agence dans un rayon de 10 minutes. Ce qui permet donc aux clients de trouver toujours un interlocuteur du groupe à proximité.

En Flandre, Argenta compte au total 465 agences, en Wallonie 26 et dans la Région de Bruxelles-Capitale 12.



Les agences belges sont gérées par 411 agents indépendants et leurs 1.139 collaborateurs (en moyenne 2,3 collaborateurs par agence) et 105 salariés Argenta dans les agences détenues en propre par Argenta. Ce réseau d'agences est géré au niveau central par la direction Réseau d'agences.

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





Argenta recrute toujours ses nouveaux agents avec le soin nécessaire, en vérifiant leur

adéquation avec les valeurs d'Argenta, leurs qualités et compétences personnelles mais aussi en évaluant leurs connaissances et leur expérience. Les agents bénéficient d'une formation de grande qualité afin de pouvoir proposer aux clients, parmi l'offre étendue et transparente d'Argenta, les produits adaptés à leur profil et à leurs besoins individuels. Par ailleurs, nous veillons bien entendu au respect des procédures légales et administratives en la matière.

En 2015, 23 nouveaux agents ont démarré leurs activités, dont 2 dans le cadre d'une succession familiale, 6 via un collaborateur d'agence qui voulait reprendre l'agence et 2 collaborateurs de l'équipe mobile d'Argenta. Dans 40 % des cas, Argenta a pris l'initiative de cesser l'ancienne collaboration et de poursuivre l'exploitation commerciale avec un autre agent.

Le nombre d'agents des deuxième et troisième générations affiche le nombre impressionnant de 84. C'est une caractéristique unique dans la politique de distribution d'Argenta. Elle traduit également notre aspiration à voir se nouer des relations à long terme entre les clients et leurs conseillers. Les cessions familiales sont examinées de la même manière que la désignation des candidats-agents extérieurs à l'entreprise.

### 5.3.3 Banque numérique

Argenta entend continuer à développer l'expérience multicanal proposée à ses clients. En multipliant les possibilités d'entrer en contact avec elle pour leur permettre de choisir le mode d'exécution de leurs opérations bancaires.

La direction Banque numérique met en œuvre les formes concrètes de cette approche. Elle définit, sur la base de la stratégie commerciale, des initiatives visant à proposer aux clients les services Argenta via tous les canaux modernes d'information et de communication comme Internet, les tablettes, les smartphones, etc. en veillant expressément à conserver les contacts locaux entre le client et l'agent lorsqu'ils présentent une valeur ajoutée. Concrètement, nous investissons dans le développement de la Banque par Internet, le site internet, l'application pour appareils mobiles et tablettes et l'expérience en agence.

Au second semestre de 2015, Argenta a lancé une nouvelle version de la Banque par Internet et du site internet. Les deux sont à présent mobile responsive et permettent d'y intégrer de nouvelles fonctionnalités pour améliorer encore le confort d'utilisation des opérations bancaires. Certains clients doivent encore s'y habituer mais d'autres les ont adoptées d'emblée avec enthousiasme et ont félicité Argenta de s'être engagée dans cette voie.

« Les avis et suggestions des clients que nous avons reçus après le lancement sont très importants pour nous. Ils aident Argenta à améliorer en permanence le site internet et la Banque par Internet. »

**Tanja van der Peet**  
Product Owner Banque par Internet





« Nous sommes convaincus des vertus de l'approche cocréative. Nous dialoguons donc avec les clients d'Argenta et les collaborateurs internes pour définir et développer de nouveaux concepts. Cette approche est indispensable pour garantir une pertinence et une valeur ajoutée maximales, aujourd'hui et à l'avenir. »

**Kim Maes**

Business Consultant Digitale Bank

En 2015, le nombre de fonctionnalités et la convivialité de l'app Argenta Banque ont été encore améliorés, à la grande satisfaction des clients. En 2015, le nombre d'utilisateurs enregistrés a largement dépassé les prévisions initiales. Depuis le mois de janvier, le nombre des utilisateurs de l'app a presque doublé, passant de 87.506 à 158.584.

Chaque nouvelle fonctionnalité, tant de la Banque par Internet que de l'app mobile, est systématiquement évaluée avec les clients et les agents. Nous utilisons leur précieux feed-back pour améliorer encore l'expérience d'utilisation.

#### 5.3.4 Maison d'investissement

La stratégie consistant à numériser les opérations et à développer de multiples canaux pour le client passe également par l'optimisation du rôle de conseiller des agences Argenta. La qualité de ces conseils est améliorée dans divers domaines. La Maison d'investissement se charge principalement de la structuration du patrimoine, de la planification successorale, de la fiscalité, des investissements, des

assurances vie, de la planification financière, etc. En ciblant particulièrement les ménages disposant d'un patrimoine.

Dans cet environnement financier à la fois difficile et à évolution rapide, la Maison d'investissement entend réussir à satisfaire les besoins et à résoudre les questions existentielles financières (complexes) des ménages fortunés en aidant les agents, les collaborateurs et les départements internes à développer leurs compétences de conseil et de vente et, par là même, leurs activités ayant trait aux questions financières et de patrimoine. Cela passe par une revalorisation de la relation avec le client (*top-of-mind awareness*) et l'application de la philosophie « Investir sainement » dans la mesure où les meilleures réponses à apporter aux questions susmentionnées se trouvent souvent dans une composition et une structuration appropriée d'un portefeuille de placements.

Pour ce faire, la Maison d'investissement soutient le réseau d'agences sur différents plans. Une équipe de conseillers et d'experts apporte un soutien aux agences pour analyser la situation juridique, fiscale,



« La mission de la Maison d'investissement consiste à aider les agences à développer une relation de confiance à long terme avec les ménages disposant d'un patrimoine plus important que la moyenne. »

**Els Vanparys**

Directeur Maison d'investissement



financière et patrimoniale de leurs clients fortunés. Les conseillers se rendent sur le terrain pour entrer directement en contact avec le client, toujours en présence de l'agent, parce que la relation de confiance entre l'agence et le client reste cruciale dans la stratégie d'Argenta. Les experts se chargent de l'étude et du développement dans leurs domaines respectifs et offrent un soutien à distance aux agences qui ont déjà elles-mêmes atteint un certain niveau de connaissance. Une équipe de formateurs, quant à elle, développe une offre de formations spécialisées dans ces divers domaines de conseil.

La Maison d'investissement s'inscrit dans un ensemble d'initiatives de l'organisation commerciale, telles que:

- coaching dans le cadre de la banque relationnelle;
- divers trajets de formation;
- développement de la banque numérique afin que les agences puissent se concentrer sur la relation avec les clients et sur la qualité de leurs conseils personnalisés.



Le client est central dans les contacts avec Argenta. Dès lors, avant de prodiguer des conseils, on veille à très bien cerner le profil du client (« Connaissez votre client »). Parce que la vente et le conseil de produits, en particulier des produits d'investissement, doivent toujours apporter une solution au besoin du client dans le cadre de sa situation patrimoniale prise dans son ensemble.

La Maison d'investissement se focalise donc sur la relation à long terme avec le client. Argenta veut proposer des solutions totales en matière de gestion rentable et sûre de l'épargne et des placements. En privilégiant les valeurs de sobriété et de simplicité. Argenta entend également le proposer en prenant un minimum de risques et en prêtant une attention particulière aux aspects qui ne sont pas strictement financiers. Argenta veut en premier lieu simplifier la vie des ménages fortunés en cernant bien leurs besoins pour y apporter une réponse appropriée. Réfléchir aux préoccupations actuelles apporte une sécurité pour l'avenir.

### 5.3.5 Marketing et communication

La politique de marketing d'Argenta en Belgique est dirigée au niveau central par les équipes Marketing & Communication.

#### Communication et dialogue



Argenta communique ouvertement sur sa politique ainsi que sur les réalisations et les résultats de l'entreprise.

Elle conduit le dialogue avec son personnel, les autorités, son environnement et d'autres parties prenantes. Elle entend ainsi que les collaborateurs et les clients soient davantage impliqués dans la politique de l'entreprise.

Argenta veut également que ses collaborateurs opèrent dans un esprit d'équipe, dans une ambiance agréable et transparente. Clairement et en allant droit à l'essentiel. Ce qui se traduit en pratique par des espaces ouverts où l'on peut voir et s'adresser sans problème à chaque collaborateur.

Le dialogue est important. Il est stimulé par des entretiens de fonctionnement et d'évaluation de nature qualitative. Argenta organise aussi régulièrement des réunions du personnel et les collaborateurs sont informés, via l'intranet et un magazine du personnel, des nouveaux projets et des autres informations relatives à l'entreprise.

#### Politique de marketing d'Argenta en Belgique

La politique marketing d'Argenta est axée sur les thèmes « Gérer ses comptes sainement », « Investir sainement », « Se loger et vivre sainement ». Le concept « sainement » signifie « sécurité et adéquation pour le client ».

Il va de soi également que les nouvelles versions de la Banque par Internet et du site internet Argenta, ainsi que les nouvelles fonctionnalités de l'app Argenta Banque, ont dopé elles aussi l'image d'Argenta.



Argenta alloue un budget modeste à sa politique marketing. La sobriété est l'une des valeurs fondamentales d'Argenta. Elle est manifeste dans ses campagnes simples, mais par là même tout aussi efficaces que les actions à gros budget. Le principal canal publicitaire reste toujours les clients et la publicité de bouche à oreille. Les agences se chargent d'organiser leurs campagnes marketing dans leur propre communauté locale. Au niveau national, elles sont soutenues par une publicité ciblée dans les quotidiens, les médias sociaux, les magazines thématiques et de manière sporadique à la radio et à la télévision.

En 2015, Argenta a surtout développé les thèmes de « La banque la plus saine » et « Investir sainement », entre autres à travers une campagne d'affichage en trois vagues, qui s'est

remarquée dans l'espace public, et deux vagues de publicités sur des stations radio populaires. La proximité géographique est une valeur fondamentale d'Argenta. En 2015, Argenta y a fait honneur en étant le partenaire de la série de concerts d'été PopUp sur la chaîne flamande één, qui a connu un grand succès de foule avec des animations diverses dans huit localités de Flandre. Par ailleurs, Argenta était le partenaire du Running Tour, une série de 15 courses dans des villes en Belgique, organisées par Golazo. Nous y avons mis à nouveau l'accent sur la « santé » (dans tous ses aspects). Au total, le Running Tour a accueilli 67.300 coureurs et 160.000 fans venus les soutenir.

Les campagnes se sont adressées aux clients existants et futurs en soulignant le caractère sain et durable d'Argenta dans son rôle de banque et d'assureur.

### 5.3.6 Gestion & Qualité

Les quatre équipes de la direction Gestion & Qualité veillent, ensemble, à ce que le réseau d'agences continue à satisfaire les besoins des clients d'Argenta et soit prêt à relever les défis de l'avenir dans un paysage en évolution constante. Où les évolutions commerciales s'accompagnent de changements du cadre législatif.

L'équipe Établissements se charge de diriger et de mettre en œuvre les plans d'établissement, les modifications dans le réseau sur le plan de la direction des agences, des portefeuilles et des biens immobiliers. Les négociateurs de ces biens immobiliers veillent à assurer une identité uniforme des agences et le coordinateur de la sécurité contribue à la mise en place d'un environnement de travail sûr.

L'équipe Administration des agences leur apporte un soutien tout au long de leur cycle de vie. Ce qui commence par un bon lancement de l'agence, se poursuit par la création et la gestion des documents afférents comme le contrat d'agence commerciale et le dossier FSMA et ne se termine qu'à la cessation du contrat de collaboration.

L'équipe Performance des agences veille à la rentabilité du réseau, de l'agence, du produit et du



En 2015, l'équipe Formation & Certification a été mise en place au sein de la direction. Cette équipe est chargée de former les agents et leurs collaborateurs à donner les meilleurs conseils à leurs clients.

client. Ce qui permet de disposer d'une vue correcte des performances commerciales et de la composition du portefeuille.

Cette année, la direction a progressé considérablement sur la voie de la maturité et de l'optimisation des processus. Ainsi, elle s'est concentrée sur la précision et la centralisation des données afin d'améliorer la qualité du reporting. Elle s'est également chargée de collecter et de consolider des données pour satisfaire de nouveaux besoins d'information. Différents processus ont été analysés, mieux intégrés dans le fonctionnement quotidien et le travail en équipe. La direction entend poursuivre ce trajet d'amélioration des processus en remettant sans cesse son ouvrage sur le métier.



### 5.3.7 Gestion de produits

La direction Gestion de produits a pour mission de développer, de gérer et de contrôler, sur le plan technique, financier et juridique, tous les produits bancaires et d'assurances, existants et nouveaux, qui sont commercialisés par Argenta.

La direction est chargée de la gestion proactive des produits, y compris du service après-vente. Elle tient compte à cet égard des tendances du marché et des besoins des clients. Elle collabore étroitement avec l'organisation commerciale et développe des solutions créatives pour accroître la satisfaction des clients et maximiser la part de marché de ses produits dans les limites de la rentabilité voulue et des risques acceptés. La direction opère au niveau central chez Argenta en Belgique pour optimiser les synergies entre la banque et l'assureur.

La gestion des produits s'inscrit dans le cadre de la réglementation en vigueur et des règles fixées



En 2015, l'accent a été mis sur la standardisation des processus de décision et d'évaluation des produits (PARP: *Product Approval and Review Process*) afin que les produits d'Argenta soient adaptés en permanence aux besoins des clients. Par ailleurs, l'année 2015 a été marquée par la mise en œuvre d'une série de nouvelles initiatives législatives, ayant un impact sur les produits bancaires et d'assurances.

par l'autorité de contrôle concernée, s'agissant du lancement sur le marché et de l'offre de produits bancaires et d'assurance. La direction veille dès lors au respect des directives relatives aux commissions et aux conflits d'intérêts pour chaque produit et s'assure que les produits sont proposés conformément à la philosophie d'Argenta et au profil du client.



Direction Gestion de produits



### Accent sur le conseil et l'intérêt du client

Dans le cadre des relations à long terme avec les clients, Argenta propose toujours en Belgique des produits d'investissement au terme d'un entretien de conseil. Pour ce faire, Argenta part du besoin du client, de ce que nous appelons les moments-clés de sa vie. Pour tirer le meilleur parti des besoins et souhaits du client, le questionnaire du profil de l'investisseur a été adapté. Les entretiens de conseil ne se limitent pas à conseiller et à vendre des produits. Ils commencent toujours par bien cerner les besoins et souhaits du client.

Les clients peuvent également bénéficier d'une expertise dans le domaine de la fiscalité, de la transmission de patrimoine et de la planification successorale, qui est fournie par la direction Maison d'investissement

Argenta ne souhaite pas voir se développer dans son réseau de vente des arbitrages sur la base de la hauteur des commissions et applique pour ce faire divers contrôles et une structure de commissions

Nombres en milliers

Pilier	Infrastructure bancaire gratuite	Belgique 2013	Belgique 2014	Belgique 2015	Pays-Bas 2013	Pays-Bas 2014	Pays-Bas 2015
	Nombre de comptes à vue	997	1.033	1.071			Hors offre
	Nombre de comptes d'épargne et à terme	1.234	1.239	1.250	120	137	145
Épargne et Paiements	Nombre de comptes d'épargne-pension	117	131	148			Hors offre
	Nombre d'abonnements à la Banque par Internet	544	592	619	124	135	144
	Nombre de cartes de débit et de crédit	1.302	1.409	1.493			Hors offre
Invest	Nombre de comptes titres	123	133	143			Hors offre

### Renforcer les investissements des clients ayant un impact sur la société

En ligne avec sa vision à long terme, Argenta propose des fonds à horizon éloigné dans le temps. Argenta a déterminé des principes pour « Épargner et investir sainement ». « Investir sainement » signifie chez Argenta rechercher le bon rapport entre disponibilité, sécurité et rendement. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur <http://investirsainement.be/>

saine. Par ailleurs, chaque mois, nous fournissons le score MiFID par agence pour contrôler dans quelle mesure, les agences respectent la compliance dans leur travail.

Chez Argenta Assurances, le pourcentage de rachats est faible, ce qui indique le niveau de qualité des produits vendus. En moyenne, le rachat est inférieur à 1,5 % pour les polices d'épargne fiscales et non fiscales (branches 21 et 23). La hauteur de la participation bénéficiaire, la faiblesse des taux du marché pour les placements alternatifs et la bonne solvabilité contribuent à maintenir le pourcentage de rachat à un niveau bas.

### Accessibilité des produits

La philosophie d'Argenta est que les clients ne doivent rien payer pour mettre leurs avoirs à la disposition de la banque. Outre les comptes à vue gratuits, les cartes gratuites et la Banque par Internet gratuite, Argenta propose également le dépôt des titres gratuit. Cette philosophie est appréciée par les clients, si l'on en juge par la croissance du nombre de comptes.

Pour la composition de ses propres fonds, Argenta évalue les investissements sur la base d'une liste de critères d'exclusion sociaux et écologiques. Il ne peut y avoir aucun investissement lié à l'uranium appauvri, aux bombes à fragmentation, aux mines antipersonnel ou au phosphore, ou qui impliquent une violation d'embargos sur les armes ou des droits environnementaux, humains et du travail. Par ailleurs, Argenta veille à tenir compte, autant que possible, de critères sociaux et d'exclure de ses fonds les investissements ayant trait aux paris et au tabac.



Argenta propose deux types de fonds aux clients qui exigent des critères d'investissement particulièrement durables:

- Les fonds « Best in class »: uniquement les entreprises qui, dans leur secteur, enregistrent les meilleurs scores sur une série de critères sociaux et écologiques. Les valeurs évaluées l'ont été sur la base de l'Ethibel Sustainability Index (ESI).
- Les fonds « thématiques »: uniquement les entreprises opérant sur la base d'un thème durable. Argenta propose ainsi depuis la fin de 2012 le fonds GS&P Family Business qui investit dans des entreprises familiales. Parce que ces dernières visent généralement une croissance responsable et à long terme. À la fin de 2015, ce fonds avait crû de près de 10 millions d'euros par rapport à 2014.

Pour les fonds que distribue Argenta pour le compte de gestionnaires extérieurs (Carmignac Gestion, Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management et GS&P), le Groupe a contrôlé en 2012 comment ces gestionnaires appliquent les critères minimum et en assurent le suivi.

Par ailleurs, Petercam, Carmignac Gestion et Edmond de Rothschild Asset Management souscrivent également aux *UN Principles for Responsible Investment* (UNPRI). GS&P ne les a pas souscrits parce qu'il n'investit que dans des entreprises familiales européennes qui ont, ipso facto, un caractère durable et pour lesquelles ces règles ont moins d'importance.

### Investir sainement

#### Argenta Banque d'Épargne - Fonds d'investissement

Actifs sous gestion en millions d'euros	2013	2014	2015		2013	2014	2015
'Critère d'exclusion' avant l'incorporation d'entreprises dans les propres fonds	256,4	444,3	681,1	'Approche Best in class' Entreprises répondent aux critères de durabilité	18,4	55,3	97,5
Gestionnaires de fonds externes évalués en vue de l'application d'une politique durable	1.620	2.040	2.603	'Approche thématique' Entreprises concernant un certain thème de durabilité	10,1	22,3	31,8

#### Argenta Assurances – Assurances d'investissement

Actifs sous gestion en millions d'euros	2013	2014	2015		2013	2014	2015
'Critère d'exclusion' avant l'incorporation d'entreprises dans les propres fonds	155,2	262,4	442,8	'Approche Best in class' Entreprises répondent aux critères de durabilité	3,7	20,4	55,8
Gestionnaires de fonds externes évalués en vue de l'application d'une politique durable	487,1	712,8	1.005,6	'Approche thématique' Entreprises concernant un certain thème de durabilité	3	9,5	15

#### Modifications dans les produits

Tous les nouveaux produits et les adaptations de tarifs en Belgique et aux Pays-Bas suivent une procédure interne de contrôle de la qualité. Les directions Gestion de produits, Opérations bancaires, Épargne & Investissements,

Compliance & Intégrité, Réseau d'agences, Actuariat et Gestion financière et Gestion des risques y sont associées. Certains produits doivent obtenir l'autorisation préalable des autorités de contrôle belges et néerlandaises. Aucun cas de non-respect n'a été constaté par ces autorités de contrôle.



### 5.3.8 Centre de contact & Gestion des personnes

Le Centre de contact d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances en Belgique est géré au niveau central par la direction Centre de contact & Gestion des personnes.

#### Centre de contact

Le volume des communications entrantes au Centre de contact est resté relativement stable au cours d'une grande partie de l'année 2015, ce qui a permis de garantir son accessibilité. La nouvelle version de la Banque par Internet, lancée en novembre, a déclenché un afflux de contacts. Ce qui a rallongé les délais d'attente jusqu'à la fin de l'année.

Au total, le Centre de contact a reçu en 2015 plus de 350.000 appels téléphoniques et près de 70.000 courriels.

Pour offrir un bon service aux clients, le Centre de contact doit collaborer étroitement avec de nombreuses directions d'Argenta, principalement les directions Opérations bancaires, Épargne & Investissements, Prêteur & Assurer. Plusieurs initiatives ont été lancées pour améliorer encore la collaboration. Ainsi, le Centre de contact

soutient ces directions au niveau de la forme de la communication orale et écrite, tandis que ces directions aident davantage le Centre de contact sur le plan du contenu. La centralisation de toutes ces directions sur la même plateforme téléphonique permet également de voir plus clairement le niveau d'accessibilité du point de vue du client. Ces initiatives ont été lancées en 2015 et seront poursuivies en 2016.



Le Centre de contact organise régulièrement des enquêtes de qualité après les entretiens avec les clients et les agences, dans le but d'analyser l'évolution de l'expérience du client et, au besoin, d'effectuer des ajustements. En 2015, les clients se sont déclarés plus satisfaits (score moyen de 8,6) qu'en 2014 (score moyen de 8,4). Les agences ont également été satisfaites du service dont elles ont bénéficié de la part du Centre de contact et lui ont accordé, comme l'an dernier, un score moyen de 8,8.



Direction Soutien aux clients

## Gestion des personnes

Argenta veut construire une relation à long terme avec ses clients – également au fil des générations. Le décès d'une personne est un moment difficile pour les proches et s'accompagne de nombreuses obligations financières et administratives. Pour assister les proches plus étroitement, l'entité Successions a lancé en 2015 différentes initiatives. Ainsi, elle a amélioré les systèmes informatiques pour raccourcir les délais de traitement des dossiers; elle a développé un guide destiné aux agences afin d'aider celles-ci non seulement à mener à bien les obligations administratives mais également à engager l'entretien avec les héritiers; et enfin, elle a commencé à préparer le déploiement d'une formation pratique pour le réseau d'agences.

Dans le cadre de la législation sur le blanchiment d'argent et du principe « Connaissez votre client », Argenta doit disposer, comme tous les établissements financiers, de données d'identification suffisantes de ses clients. Bien identifier le client le protège, entre autres, contre la fraude de tiers. Pour de nombreux clients, il manque cependant le lieu de naissance dans la base de données. En 2015, la division Identification des clients a entrepris une action visant à la compléter pour chaque client et ainsi garantir une identification correcte.

À la fin de 2014, Gestion des personnes a lancé un cycle de coaching permettant à chaque collaborateur de recevoir fréquemment un feed-back personnel. Avec à la clé en 2015, non seulement des progrès pour les collaborateurs, mais aussi une meilleure qualité de service.



## 5.4 Finances

### 5.4.1 Accounting & Reporting

La direction Accounting & Reporting se compose de quatre équipes, chacune avec leurs tâches spécifiques pour la comptabilité des entités belges du groupe, le suivi des paiements, le traitement et le suivi du portefeuille d'investissement, la consolidation des comptabilités simplifiées et le reporting externe des chiffres.

Au cours de l'année, elles veillent systématiquement à ce que la comptabilité des entités belges soit clôturée chaque mois conformément aux délais internes et externes, et à ce que tous les chiffres soient envoyés à temps et correctement au(x) régulateur(s) au niveau simplifié et consolidé. Le début de l'exercice est aussi placé, à cet égard, sous le signe de la clôture annuelle, du contrôle par les réviseurs et de l'établissement des comptes et rapports annuels.

Depuis quelques années, toutes les équipes se heurtent à un afflux de nouvelles lois. Divers projets sont déjà en cours ou vont être lancés pour s'y conformer. De plus, tous les autres projets d'Argenta (notamment la Banque numérique aux Pays-Bas et en Belgique) exercent un impact sur la direction, car toutes les transactions clients doivent se refléter, en définitive, dans les chiffres comptables.

En conséquence, la direction a évolué pour devenir un département davantage orienté sur les projets, pour lequel d'autres compétences sont également nécessaires. À ce jour, la mise en œuvre d'une telle transition par tous les collaborateurs présents se déroule avec succès.

« Depuis que la BCE est devenue le régulateur faïtier du groupe Argenta, le nombre de rapports a augmenté de façon spectaculaire. Grâce à la flexibilité et au dévouement de tous les collaborateurs de Finance, nous avons pu y satisfaire. »

**Willy Schalk**

Directeur Accounting & Reporting

L'année 2014 a été placée sous le signe de l'installation d'une nouvelle et solide application comptable, qui constitue le fondement de notre avenir. En 2015, toutes les nouvelles fonctionnalités ont été intégrées dans cette application et la direction a commencé le reporting « dans des délais très serrés » des nouvelles exigences imposées par le règlement UE n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 *concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement*, connu sous la dénomination anglaise *Capital Requirement Regulation* (CRR), et la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 *sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice*, connue sous la dénomination anglaise Solvency II.

En automne, la direction a également procédé à une étude d'impact et une évaluation de la mise en œuvre de nouvelles normes comptables IFRS (*International Financial Reporting Standards*). Pendant les formations et les workshops sur ces IFRS 9 (sur le mode de traitement et la création des réductions de valeur pour les instruments financiers) et IFRS 4 (sur l'évaluation des contrats d'assurance, notamment), d'autres directions étaient également impliquées.

Avec la BCE en tant que régulateur faïtier des principales banques européennes, le reporting a encore été étendu et il sera davantage uniformisé au niveau européen. En 2015, la direction pouvait déjà satisfaire à toutes les questions supplémentaires. La flexibilité et l'engagement dévoué de tous les collaborateurs de Finance ont joué un grand rôle.

#### 5.4.2 Gestion financière

La direction Gestion financière se compose des départements Planification & Analyse Financières (FP&A), Asset & Liability Management (ALM) et Analyse du risque de crédit (CRA) du portefeuille d'investissement.

Elle suit de près l'évolution des exigences en matière de capitaux et prend, dans ce contexte, les initiatives nécessaires pour répondre à l'évolution rapide des conditions en matière d'obligations de capitaux. À la suite de la transposition de la BRRD dans notre législation nationale et de l'attente conséquente que les banques devront satisfaire à certaines exigences minimales en termes de fonds propres (le minimum requirement for own funds and eligible liabilities),

l'émission d'instruments destinés à y répondre débutera au cours de l'année 2016.

Enfin, la direction Gestion financière assure la communication des informations à l'agence de notation Standard & Poor's.

#### FP&A (Planification & Analyse Financières)

FP&A est responsable de la communication d'informations de gestion actuelles, exactes et claires au sein d'Argenta, non seulement au comité de direction et au conseil d'administration, mais aussi aux différentes directions d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances.

Le début de l'année est toujours placé sous le signe de la clôture de fin d'exercice, avec la présentation et la discussion des résultats obtenus.

Chaque année, la direction établit un plan d'affaires avec les perspectives pour les prochaines années en termes de portefeuilles, de résultats et de ratios, dans un cadre stratégique et macro-économique défini. Chaque mois, elle compare ce plan avec les chiffres actuels, et analyse et signale les anomalies éventuelles. Le budget détaillé pour l'année suivante est également établi sur cette base. Une attention particulière est accordée au suivi des coûts.

En outre, FP&A apporte un soutien analytique pour toutes sortes de questions et l'établissement de divers rapports, par exemple pour l'agence de notation ou le régulateur. Le département participe également à la préparation des processus pour les futures exigences légales.

#### ALM (Asset & Liability Management)

Chez Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances en Belgique, la Gestion des risques du marché et la Gestion des liquidités sont dirigées en première ligne par le département ALM. Les ratios de fonds propres font également l'objet d'un suivi étroit.

- La *gestion des risques du marché* comprend principalement la gestion du risque pur de taux d'intérêt sur la base de la sensibilité à la valeur de marché et au revenu net d'intérêt des cash-flows réels lors de certains chocs de taux d'intérêt;
- La *gestion des liquidités* est la gestion du risque de liquidité de financement, le risque d'une évolution défavorable de la situation financière en conséquence directe ou indirecte de l'impossibilité



de lever les fonds nécessaires à un prix convenable. Il s'agit aussi de la gestion du risque de liquidité du marché, du risque de changement défavorable de la situation financière en conséquence directe ou indirecte de l'impossibilité de vendre (temporairement) des actifs dans un court laps de temps et à un prix approprié en raison de conditions de marché défavorables ou perturbées;

- Pour viser une relation risque/rendement saine, à la fois au niveau du bilan et du produit, ALM fait rapport aux Comités de Tarification d'un FTP (*Funds Transfer Pricing*) qui comprend une indemnité neutralisant le risque du marché et de liquidité dans les tarifs des produits;
- Argenta doit à tout moment respecter les ratios de fonds propres et viser un équilibre sain entre ses objectifs et les exigences prudentielles en:
  - respectant à tout moment au moins les exigences des régulateurs;
  - satisfaisant aux exigences supplémentaires auto-imposées à partir du cadre de l'appétit pour le risque;
  - gérant et affectant efficacement le capital afin d'optimiser le rendement structurel et faciliter les objectifs de croissance;
  - visant les exigences de fonds propres A de Standard & Poor's pour Argenta Banque d'Épargne (par le biais d'un ICAAP à 99,90 %).

### CRA (Credit Risk Analysis)

Le département CRA gère le risque de crédit du portefeuille d'investissement d'Argenta et/ou de ses filiales. Ses principaux objectifs consistent à veiller à ce que chaque position du portefeuille de titres subisse une analyse, résultant en une notation interne (revue au moins chaque année) et à ce que tous les mouvements de ces évaluations et perspectives, ainsi que les signaux du marché, soient communiqués en temps opportun, en particulier les déclassements. Cette communication se fait à la fois au comité *Asset and Liability* (ci-après « **Alco** ») et au comité de Concertation sur la notation, qui a été constitué à cet effet.

La politique de risque sur crédit pour les prêts à la clientèle de détail est élaborée par la direction Politique de risque sur crédit.

Les processus sont basés sur le *Model Management Governance Framework* (ci-après **MMGF**) et ont été approuvés par la BNB en ce qui concerne les portefeuilles qui investissent dans des banques, des entreprises, de l'immobilier et des

produits structurés. Un accent particulier est placé, à cet égard, sur le contrôle indépendant de deuxième ligne de Risk et l'implication d'Audit et Validation.

Pour les positions sur les pouvoirs publics (centraux, régionaux et locaux), un modèle d'évaluation à usage interne est appliqué (décisions d'investissement, surveillance du portefeuille et ICAAP/ORSA).

Enfin, une formation permanente constitue un point important, qui bénéficie à la fois aux collaborateurs concernés et à l'entreprise.

### 5.4.3 Trésorerie & Gestion des investissements

En 2015, le département Trésorerie & Gestion des investissements a été placé sous une direction distincte, qui centralise l'activité non-retail aussi bien d'Argenta Banque d'Épargne que d'Argenta Assurances. Les fondations reposent sur 2 piliers. D'une part, le département assure la gestion de notre propre portefeuille de titres. Sur la base d'une politique d'investissement prudente et d'une focalisation sur la diversification, il vise un *équilibre risque/rendement* optimal pour les fonds recueillis qui ne sont pas utilisés dans le cadre du portefeuille de prêts hypothécaires.



La deuxième activité est l'expansion des prêts aux autorités locales. Après la finalisation de l'étude de marché et la mise sur les rails des projets d'investissement nécessaires, Argenta a de grandes attentes pour cette activité au regard de l'avenir. Cette nouvelle activité contribuera à renforcer notre présence locale et à optimiser nos connaissances et infrastructures existantes.

Le portefeuille de prêts aux pouvoirs locaux est en cours de construction. L'un des premiers dossiers a été le financement de la piscine de Hoogstraten, en coopération avec Sportoase. Ce complexe a été officiellement ouvert en janvier 2016.





### Argenta, moteur de l'économie réelle: réinvestissement de l'épargne dans les besoins financiers des ménages

En tant que banquier et assureur de clients particuliers en Belgique et aux Pays-Bas, Argenta veut soutenir et stimuler durablement l'économie réelle par le biais d'une série de stratégies bien ciblées.

Argenta recueille des fonds auprès des ménages présentant un excédent d'épargne par le biais des comptes à vue, de l'épargne classique, de l'épargne pension et des contrats d'assurance. Elle les prête à des ménages qui manquent

provisoirement de fonds ou qui ont des projets d'investissement. En 2015, 70 % de l'épargne et des contrats d'assurance des ménages ont été transformés en prêts aux ménages.

L'épargne et les contrats d'assurance sont surtout réinvestis sous la forme de crédits qui répondent aux besoins financiers des ménages (le logement et dans une moindre mesure, la mobilité). Les prêts octroyés par dossier sont limités et couverts par des garanties hypothécaires dans le cas des crédits logement. Le risque de crédit final s'en trouve ainsi atténué.

Le tableau ci-dessous quantifie le rôle d'Argenta dans l'économie.

Argenta	2013	2014	2015
<b>Dépôts d'épargne et contrats d'assurances des ménages<sup>2</sup></b>			
En millions d'euros	33.425	34.814	36.051
En % du passif total	94 %	92 %	93 %
<b>Prêts aux clients, essentiellement des ménages</b>			
En millions d'euros	22.256	23.790	25.088
En % des dépôts d'épargne et contrats d'assurance	67 %	68 %	70 %
En % de l'actif total Argenta	63 %	63 %	65 %
<b>Réinvestissement en obligations d'État belges (*)</b>			
En millions d'euros	5.523	4.258	3.133
En % des dépôts d'épargne et contrats d'assurance	16 %	12 %	9 %
En % de l'actif total Argenta	15 %	11 %	8 %
<b>Réinvestissement en obligations d'État d'autres pays</b>			
En millions d'euros	1.459	1.539	2.072
En % des dépôts d'épargne et contrats d'assurance	4 %	4 %	6 %
En % de l'actif total Argenta	4 %	4 %	5 %

(\*) y compris les prêts aux autorités régionales et les investissements dans des partenariats public-privé.

Les chiffres en millions d'euros repris dans le tableau ci-dessus montrent que 84 % de l'épargne et des contrats d'assurance des ménages sont réinvestis par Argenta dans des prêts à des clients et des emprunts d'État ou des prêts à des autorités régionales et à des partenariats public-privé (contre 85 % en 2014).

Comme on le voit dans le tableau ci-dessus, les investissements en titres publics ont continué à baisser en faveur des prêts aux ménages.

Les réinvestissements sont soumis à des règles strictes. Nous investissons donc principalement dans un portefeuille diversifié de titres de haute qualité de crédit (investment grade) et non dans des instruments exotiques.

Les transactions spéculatives pour générer des bénéfices à court terme (« trading ») sont interdites. Tous les réinvestissements sont réalisés en euros; il n'y a donc pas de risque de change.

<sup>2</sup> Ce montant concerne les fonds récoltés au bilan. Argenta récolte également des fonds pour des produits fee bancaires. Ces fonds ne sont pas réinvestis par Argenta mais par le fonds.

## 5.5 Technologies de l'information et de la communication

Début 2015, la direction ICT a été réorganisée. Le département Opérations est devenu une entité responsable de la réalisation efficiente et qualitative de tous les changements apportés aux systèmes informatiques. Une seconde entité place l'accent sur la gestion des risques, la gestion des partenaires et la compliance/le controlling. Une troisième élabore l'architecture ICT et en assure la surveillance.

La disponibilité des systèmes a progressé, conformément au *Key Performance Indicator* de 20 %. Tant l'indisponibilité non planifiée (pour cause d'incidents) que planifiée (pour cause d'entretien) des systèmes a diminué respectivement de 27 % et 46 %.

Le score de satisfaction globale moyen est passé de 6,9 en 2014 à 8,1 en 2015. L'un des facteurs déterminants de ce progrès significatif est le pourcentage du *First Time Right*, qui est passé de 59 % à 74 %.

Main dans la main avec la réorganisation, nous nous sommes investis, en 2015, dans la maîtrise et la réduction des risques dans les domaines suivants: *continuité de l'activité, reprise après sinistre, gestion des changements, contrôle d'accès, sécurité de l'échange de fichiers et suivi des copies de sauvegarde.*

L'infrastructure de la sécurité a été renouvelée. De ce fait, il y a maintenant un meilleur contrôle de la sécurité des accès en fonction du groupe cible (collaborateurs, bureaux, clients, partenaires).

Fin 2015, un certain nombre d'agences pilotes ont été équipées d'une nouvelle infrastructure. Un lancement complet est prévu pour le premier semestre 2016.

Avec les directions financières, ICT a fourni à temps de nombreux rapports légaux, y compris le rapport Solvency II pour les assurances et le premier échange automatique international d'informations aux États-Unis (« FATCA »). ICT a également procédé à plusieurs améliorations fonctionnelles à l'outil Procurement et à d'autres modules de l'*e-Business Suite* Oracle.

En novembre 2015, la Banque par Internet d'Argenta et le site web ont été renouvelés. En plus d'un *look & feel* moderne, ainsi qu'une extension de la fonctionnalité, la plate-forme sous-jacente est aussi plus sûre et plus flexible. L'app Argenta Banque a également subi trois mises à jour majeures.

Dans les applications de produits, nous notons également des livraisons pour la branche 44, le bonus logement, l'assurance hospitalisation et les assurances-vie, en plus d'investissements dans le renouvellement des applications pour l'Épargne, les Paiements et le Crédit.



« **Argenta a enregistré, comme acteur européen, des progrès substantiels en 2015 dans plusieurs domaines. Cela s'explique en partie par des réalisations importantes d'ICT. ICT continuera aussi en 2016 à innover pour créer de la valeur ajoutée au bénéfice d'Argenta et œuvrer pour un meilleur service en faveur de nos clients.** »

**Dirk Van Dessel**  
CIO

## 6. Description des activités d'argenta banque d'épargne

Argenta Banque d'Épargne forme, avec la succursale aux Pays-Bas et Argenta Asset Management, le pôle bancaire d'Argenta.

1,5 million d'unités. Le nombre d'abonnements à la Banque par Internet / l'app Argenta Banque a connu une jolie croissance (+ 4 %).

### 6.1 Opérations bancaires, Épargne et Investissements

En 2015, Argenta Banque d'Épargne a connu une nouvelle année positive en Belgique. Tant le nombre de clients que l'épargne totale ont augmenté.

Dans les coulisses, Argenta joue également son rôle afin d'optimiser, aux côtés d'autres banques, les services de paiement belges (et européens) et offrir au client la meilleure expérience de paiement possible.

#### 6.1.2 Les tendances en matière d'épargne

##### Belgique

La tendance de l'épargne de l'année 2014 s'est maintenue en 2015. Le taux d'épargne belge est resté, comme le prévoyait la BNB, à un niveau comparable d'environ 12,5 % du revenu disponible. Les dépôts en espèces ont conservé leur place importante dans la composition des actifs financiers des particuliers. Les taux d'intérêt ont continué à baisser sous l'influence des taux d'intérêt bas du marché. Le taux d'intérêt interbancaire à court terme a encore baissé pour passer sous la barre du zéro. Le taux à long terme a connu une brève poussée en mai, mais est resté orienté à la baisse sous l'influence de l'évolution macro-économique et du fort assouplissement quantitatif dans la zone euro.

Le faible niveau des taux longs, combiné à la différence de précompte mobilier, a amené les particuliers à se détourner, en 2015 également, des produits à terme à revenu fixe. En conséquence, les institutions financières, y compris Argenta, ont vu leur portefeuille de produits à terme continuer à diminuer au profit des dépôts d'épargne. Cette tendance a été moins prononcée en 2015 que les années précédentes. Comme le portefeuille de produits à terme avait déjà grandement diminué, le nombre de dépôts arrivant à échéance en 2015 a été moins important que les années précédentes.

En 2015 également, les consommateurs ont considéré les fonds de placement et les assurances comme une alternative intéressante aux produits d'épargne à taux bas. Le niveau historiquement bas des taux sans risque et les bonnes performances boursières de ces dernières années ont soutenu la popularité de ces produits.

#### 6.1.1 Opérations bancaires journalières

Outre l'approche personnelle offerte par l'agent Argenta, que les clients apprécient toujours, il n'est plus concevable de se passer des canaux numériques en complément des services en agence.

Argenta mise clairement sur cette approche omnicanal, dans laquelle le client choisit lui-même son canal pour la réalisation de certaines opérations.

À la mi-2015, notre app Argenta Banque a soufflé sa première bougie. Nous pouvons certainement considérer cette première année comme un succès. L'app a été très rapidement adoptée et son utilisation est parfois aussi intense que la Banque par Internet par le biais d'un ordinateur, portable ou non. Les clients apprécient particulièrement la facilité d'utilisation de l'app, ce qui est une condition essentielle pour les opérations qui sont proposées par ce canal. Dans l'*App Store d'Apple et Google Play Store*, elle a également reçu de très bonnes critiques.

Naturellement, l'app a été davantage développée en 2015 et a été assortie de nouvelles fonctionnalités qui donnent au client une meilleure vue de ses opérations de paiement à partir de son smartphone ou de sa tablette. Pour 2016 aussi, nous avons prévu d'intéressantes évolutions.

Cette approche omnicanal et cette évolution (numérique), couplées au compte courant gratuit, ont également attiré beaucoup de nouveaux clients chez Argenta en 2015. Le nombre de comptes à vue a augmenté de 5,45 %. Le nombre de cartes de paiement (débit et crédit) a augmenté à plus de



## Pays-Bas

À la mi-2012, la succursale aux Pays-Bas s'est convertie à un canal Internet direct (« Sparen Direct »). Par conséquent, il était possible de devenir client Argenta aux Pays-Bas sans aucune intervention d'un intermédiaire. Depuis la fin 2015, Argenta Pays-Bas ne vend plus de produits d'épargne que par ce canal en ligne et il n'est plus possible de devenir client par l'intermédiaire d'un conseiller.

Au total, on compte 6.747 nouveaux clients d'épargne et 11.956 nouveaux comptes. Tant les nouveaux que les anciens clients ont permis, en 2015, une augmentation de l'épargne à hauteur de 210.339.748 euros. Cela nous donne un solde total de 2.322.339.987 euros de capitaux attirés.

Argenta Pays-Bas maintient, pour l'épargne, ses objectifs de croissance ambitieux, mais progressifs. Cependant, pour conserver sa compétitivité en termes de services, elle doit consentir des efforts dans les domaines de la numérisation et du marketing en ligne.

## Modifications dans la gamme de produits d'épargne

### Prêt-citoyen thématique

Depuis début 2014, les particuliers peuvent souscrire chez Argenta des dépôts à terme dans le cadre de la loi du 26 décembre 2013 *portant diverses dispositions relatives aux prêts-citoyens thématiques*. Fin 2015, Argenta a cessé d'offrir des prêts-citoyens thématiques. La suppression du statut fiscal avantageux de ce produit, les restrictions légales, l'intérêt mitigé du public et la recherche d'une offre simple de produits ont motivé cette décision. En outre, les projets admissibles seront également financés par d'autres fonds.

### Compte d'épargne avec clause de tiers bénéficiaire

Depuis juin 2015, il est possible, chez Argenta, de lier un contrat avec clause de tiers bénéficiaire à un compte d'épargne réglementé. Ce type de contrat permet d'épargner sur un compte en son nom propre au profit d'un tiers.

### Bons de caisse

En mars 2015, Argenta a cessé de proposer des bons de caisse. Depuis la mise à niveau des fonctionnalités des dépôts à terme, les deux produits étaient devenus très semblables. En raison de la recherche d'une offre simple de produits, Argenta a décidé de ne plus proposer que des dépôts à terme.

## 6.1.3 Les tendances en matière d'investissements

Le portefeuille des parts d'OPCT (Organismes de placement collectif en titres), placées pour le compte de clients, a enregistré en 2015 une croissance de 886,5 millions d'euros, soit 33 %, pour atteindre un total de 3,41 milliards d'euros.

Les fonds d'épargne pension d'Argenta gérés par Petercam SA font partie des OPCT les plus appréciés. En 2015, tant le fonds d'épargne pension dynamique que défensif se sont révélés les fonds les plus performants de leur catégorie. Ce succès s'explique par un excellent rendement à long terme et la bonne attention dont il jouit dans le réseau de distribution.

« En 2015, les clients ont opté, en particulier, pour les fonds à profil mixte. La gestion active et l'exposition dynamique à des actifs sous-jacents aux conditions du marché constituent un avantage pour nos clients. »

Direction Affaires bancaires, Épargne et Paiements



### Moteur pour les clients particuliers en vue de se prémunir contre le vieillissement de la population

D'après le Comité d'étude sur le vieillissement du Conseil supérieur des Finances, le paiement des pensions devient un enjeu de plus en plus important au fil des ans. C'est la raison pour laquelle le secteur financier belge propose aux clients particuliers l'« épargne pension du troisième pilier ».

Aussi, l'épargne pension a connu une nouvelle croissance en 2015. 147.700 clients ont effectué un versement, pour un montant total de 92 millions d'euros. Cela fait 16.400 de clients en plus que l'an dernier (131.300 en 2014, pour un total de 86 millions d'euros). Pour les assurances pension, les versements se situent au même niveau que l'an dernier, soit 19 millions d'euros. Que ce soit pour l'épargne pension ou l'assurance pension, 14 % des souscriptions proviennent de personnes de moins de 30 ans.



### Moteur pour les clients particuliers en vue d'investir directement dans l'économie

Les clients d'Argenta peuvent investir leur argent dans des fonds, des obligations et des actions. Ils investissent ainsi dans l'économie réelle. Argenta a investi, au total, 84 % de l'épargne dans l'économie réelle. L'agent sélectionne, en concertation avec le client, les produits d'investissement, conformément au profil de risque établi sur la base d'un questionnaire complété ensemble.

Les fiches de produit indiquent les caractéristiques des produits d'investissement. Elles sont publiées et disponibles sur le site web [www.argenta.be](http://www.argenta.be).

Argenta Fund sicav, organisme de placement collectif harmonisé de l'UE, avec un nombre variable de droits de participation, constitué conformément au droit luxembourgeois, veut offrir aux investisseurs un rendement intéressant en investissant dans une sélection de valeurs mobilières, en tenant compte du niveau de risque souhaité par le client.

Onze compartiments investissent exclusivement dans des actions réparties dans plusieurs pays, régions et secteurs. En outre, Argenta Fund sicav comporte un compartiment obligataire durable et deux compartiments mixtes qui investissent dans des obligations et des actions.

Argenta Fund of Funds sicav, est un fonds faitier qui investit essentiellement ses actifs dans des droits de participation d'autres OPCT. Avec Argenta Fund of Funds sicav, Argenta veut donner la possibilité à l'investisseur de réaliser des investissements simples et transparents, conformément au profil d'investisseur qu'il a choisi, dans le compartiment très défensif, défensif, neutre ou dynamique. Avec un placement dans l'un de ces compartiments, l'investisseur réalise une répartition pondérée des risques entre plusieurs classes d'actifs.

Argenta Fund sicav et Argenta Fund of Funds sicav sont deux fonds en gestion propre. Ils sont gérés par Argenta Asset Management. Fin décembre 2015, le montant total géré s'élevait à 1,422 milliard d'euros, soit une croissance de 60,1 % ou 533,9 millions d'euros. C'est déjà la deuxième année consécutive que ces fonds affichent une forte croissance. En 2014, la croissance s'était élevée à 383 millions d'euros. Argenta Banque d'Épargne distribue également des parts d'OPCT dans l'architecture guidée. Elle distribue des OPCT qui sont gérées par Petercam, Carmignac Gestion SA, Edmond de Rothschild Asset Management et GS&P. En combinant des fonds gérés en propre et des fonds de partenaires sélectionnés, Argenta choisit délibérément de proposer une offre compacte mais complète.

Argenta Banque d'Épargne distribue également des obligations structurées émises par Securasset SA. En 2015, quatre nouvelles émissions ont été lancées. Au total, les ventes se sont chiffrées à 41,6 millions d'euros, frais d'entrée compris. Depuis juin 2015, Argenta a décidé de ne plus commercialiser temporairement de produits structurés. Les faibles taux d'intérêt limitent la marge de développement de produits structurés attractifs. Le 31 décembre 2015, le portefeuille total d'obligations structurées s'élevait à 739,4 millions d'euros.

## 6.2 Prêts

### 6.2.1 Belgique

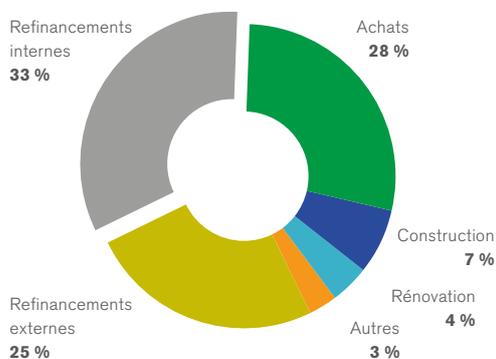
2015 a été une année particulière en termes de prêts. La persistance de faibles taux d'intérêt sur le marché a conduit à une véritable vague de refinancements. Le pourcentage de refinancements internes s'est ainsi élevé à pas moins de 33 % de la production globale, soit 900 millions d'euros.

En outre, la nouvelle production s'est élevée en 2015 à environ 1,83 milliard d'euros. Au total, cela représente un financement hypothécaire d'environ 2,8 milliards d'euros. Ce chiffre est nettement supérieur à celui de 2,2 milliards d'euros, atteint en 2013, et à celui de 1,9 milliard réalisé en 2014.

Le portefeuille de crédits-logements a progressé de plus de 5 % en 2015. Nous dépassons ainsi le seuil de 9 milliards d'euros. 25 % des crédits réalisés, enfin, viennent de clients qui ont fait reprendre leur crédit-logement en cours par Argenta.

Le graphique ci-dessous montre une vue d'ensemble de la répartition par type d'objet du crédit.

#### Objectifs des crédits



En ce qui concerne la production de prêts à tempérament, nous sommes parvenus à un total d'environ 35 millions d'euros en 2015, contre 25 millions en 2014, soit une augmentation de 40 %. La stratégie d'Argenta consiste toujours à se concentrer sur les crédits qui pouvoient aux besoins financiers de base des clients, principalement les prêts-logements et, dans une mesure limitée, les prêts à tempérament.

### 6.2.2 Succursale d'Argenta aux Pays-Bas

Depuis 1997, Argenta Banque d'Épargne distribue des crédits hypothécaires aux Pays-Bas. Le prêt hypothécaire Argenta est proposé aux Pays-Bas par le biais de plus de 700 conseillers indépendants de De Hypothekers Associatie, De Hypotheekshop, Huis & Hypotheek, Van Bruggen Adviesgroep, DAK, Welke Financiële Diensten, VCN United Capital et Huismerk.

En 2015, nous avons mesuré, pour la première fois, le Net Promotor Score auprès des conseillers. On leur a demandé quelle était la probabilité qu'ils recommandent Argenta à des clients. Le résultat est un score NPS de + 24,8. Cet excellent score, assorti de propositions d'amélioration, constitue une base pour d'autres initiatives d'amélioration en 2016.

Pour améliorer la maîtrise du portefeuille d'hypothèques et simplifier l'infrastructure ICT, les deux portefeuilles d'hypothèques, auparavant sous-traités à Stater et Quion, ont été centralisés avec succès auprès de Quion en octobre 2015. Depuis lors, Quion gère l'ensemble des prêts hypothécaires pour Argenta Pays-Bas. En fonction d'un service davantage orienté client et qualité, le contrat de service avec Quion a été renégocié. Cela a conduit à une coopération opérationnelle plus étroite sur la base d'indicateurs de performance qui tiennent

« **La diversification du portefeuille de prêts-logements en Belgique et aux Pays-Bas, ainsi que la croissance saine issue d'une nouvelle production, ont permis de continuer à limiter l'impact de la vague de refinancements internes sur la marge d'intérêts.** »

**Chris Lambrechts**

Directeur Gestion financière

compte de l'expérience du client, des performances des processus opérationnels et de la qualité des données.

En 2015, Argenta Pays-Bas a réalisé un total de 1,911 milliard d'euros en prêts hypothécaires et 1,082 milliard d'euros ont été amortis. Cela a débouché sur une augmentation nette de 827 millions d'euros au 31 décembre 2015. Ce résultat a été obtenu grâce à une politique de taux d'intérêt stable, d'adaptations de produits, d'élargissement du réseau de distribution, d'ajout de périodes plus longues à taux fixe et d'optimisation du *mid-office*.

Bien que le marché du logement soit à nouveau à la hausse, le marché néerlandais nécessite toujours une attention particulière du point de vue de la compétitivité de l'offre de produits: en effet, nous avons reçu le signal que les fonds de pension maintiendront, dans un avenir prévisible, la stratégie visant à offrir des prêts hypothécaires sur le marché néerlandais à des conditions très intéressantes, et qu'ils vont ainsi concurrencer le secteur bancaire.

D'autre part, plusieurs grandes banques néerlandaises ont annoncé qu'elles souhaitent limiter leur production dans le cadre des exigences plus rigoureuses du régulateur, notamment en matière de coûts du capital.



## 7. Description des activités d'argenta assurances

Argenta Assurances forme, avec sa filiale Argenta-Life Nederland, le Pôle Assurances d'Argenta.

### 7.1 Assurances

Dans le classement des compagnies d'assurance établi par Assuralia en fonction des encaissements, Argenta Assurances arrive, en Belgique, à la dixième place. Pour les assurances-vie, Argenta Assurances arrive même à la septième place en Belgique.

Argenta Assurances propose en Belgique une gamme complète d'assurances pour les particuliers. La proportion de clients qui sont à la fois clients d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances est en constante augmentation et équivaut à plus de 30 %.

Aux Pays-Bas, Argenta-Life propose des assurances décès et gère le portefeuille de polices d'épargne hypothécaire.

Argenta réalise fréquemment des tests pour contrôler la solidité des provisions techniques, qui sont constituées pour faire face à des engagements futurs. Les analyses des tests d'*embedded value*, de *combined ratio*, de *value new business* et de *profit* offrent aussi un bon outil pour évaluer la rentabilité et la maîtrise des risques pour les assurances dommages et vie. Argenta fait rapport conformément aux *interim measures* de la législation Solvency II et le management s'implique grandement dans l'ORSA (Own Risk and Solvency Assessment), aussi bien aux Pays-Bas qu'en Belgique.

#### 7.1.1 Assurances-vie Belgique

En 2015, le portefeuille a encore augmenté. En dépit de la faiblesse des taux d'intérêt, nous avons malgré tout réalisé une nouvelle production d'environ 225 millions d'euros en branche 21. C'est considérable, car Argenta Assurances ne vend des assurances qu'aux particuliers. Comme l'an dernier, Argenta Life Plan est le moteur de cette production. La plus forte croissance a toutefois été observée dans la branche 23, où la nouvelle production a quasiment atteint le cap des 500 millions d'euros. Sur une période de quatre ans, notre production a doublé dans la branche 23.

La production pour la vie est le résultat de la stratégie « Investir sainement » d'Argenta, qui veille en permanence à la diversification du portefeuille en fonction des besoins du client. En effet, les assurances-vie constituent un élément important du portefeuille des clients, car elles répondent souvent à leurs besoins spécifiques. Elles sont donc un élément indispensable des entretiens de conseil en matière de transfert d'actifs et de planification d'une succession. Les agents et spécialistes d'Argenta inscrivent toujours plus ces contrats dans une discussion globale.

Le portefeuille de couvertures décès (assurances solde restant dû), qui est lié principalement à la vente de crédits par Argenta Banque d'Épargne, a augmenté de 8 %.

#### Participation bénéficiaire

Pour certaines assurances-vie en vigueur au 31 décembre 2015, une participation bénéficiaire est octroyée moyennant le respect de plusieurs critères.

Pour 2015, une participation bénéficiaire a été proposée pour Argenta Life Plan, Argenta-Flexx, Vie Plus et Plan d'épargne Jeunes, en fonction de la clé de répartition suivante :

- un rendement brut d'au moins 2,20 %
- une participation bénéficiaire pour toutes les unités jusqu'à 2,10 %

Unité	Participation bénéficiaire en 2015	Rendement brut en 2015
1,00 % (Capital Plus)	0,25 %	1,25 %
1,60 %	0,60 %	2,20 %
1,70 %	0,50 %	2,20 %
1,80 %	0,40 %	2,20 %
2,00 % (Capital Plus)	0,20 %	2,20 %
2,10 %	0,10 %	2,20 %

Pour Capital Plus, les rendements sont les mêmes, sauf pour les versements récents à 1 %, pour lesquels la participation bénéficiaire est limitée à 0,25 %.

Pour les unités avec un taux d'intérêt garanti de 2,20 % ou plus, le rendement brut global pour 2015 est égal au taux d'intérêt garanti pour cette unité. Pour ces unités, il n'y a donc pas de participation aux bénéfices.

### 7.1.2 Assurances dommages

Le portefeuille assurances dommages et santé a poursuivi sa progression constante pour atteindre un encaissement de 122 millions d'euros.

Fin 2015, on dénombrait 121.791 polices, soit une hausse de 5,6 %. Par rapport au nombre de clients, la pénétration de l'automobile chez Argenta est plutôt faible.

Les polices incendie et familiale maintiennent leur croissance. Celle-ci s'explique principalement par une forte progression de la police multirisque Assurance Résidence +. Cette police combine la police « Protection Familiale » avec l'assurance incendie « Assurance Résidence ». Fin 2015, le nombre total de polices familiales a été de 98.391, soit une hausse de 10,3 %. Le nombre total de polices incendie à la fin de 2015 s'est élevé à 149.531, soit une augmentation de 9,4 %. Malgré une forte croissance, la pénétration des polices familiale et incendie est restée plutôt faible.

Argenta Assurances est un opérateur important dans le domaine des assurances hospitalisation. En 2015, la compagnie a suivi l'indice des prix à la consommation pour adapter le niveau des primes.

Les sinistres par police ont été, en 2015, du même niveau qu'en 2014. Toutefois, 2014 a été influencée négativement par la tempête de la Pentecôte, alors que 2015 a été caractérisée par des sinistres plus importants dans l'automobile, malgré un nombre de sinistres en baisse.

Pour le traitement des dossiers de sinistres, Argenta collabore avec Ameyle Groupe, un prestataire de services spécialisé. Depuis la mi-2015, les dossiers de sinistres dans le cadre de la protection juridique sont également traités par leurs soins.

### Innovation

Depuis le 20 septembre 2014, Argenta a mis en place un parcours d'innovation pour le traitement des dossiers de sinistres, avec, en tête, la déclaration numérique pour les assurances automobile, incendie et familiale. Le client peut scanner un code QR ou utiliser l'app mobile sur son écran d'accueil.



Au préalable, il peut créer un profil - bien que ce ne soit pas une obligation - et, en cas de dommages, faire une déclaration mobile de sinistre à l'aide de cette application par le biais de son smartphone ou de sa tablette. Il peut également ajouter, selon une procédure simple, des photos et des vidéos.



### Une innovation importante est l'« expertise à distance »,

une première absolue sur le marché belge. Dès qu'une déclaration de sinistre parvient à Argenta dans le cadre d'une police incendie, le sinistre est immédiatement examiné. Dorénavant, les dommages peuvent être estimés, dans de nombreux cas, en recourant à cette « expertise à distance ».

Argenta contacte le client par téléphone et peut, avec son accord, prendre le contrôle de la fonction appareil photo par le biais de son smartphone ou de sa tablette. Ainsi, Argenta examine les dommages en direct. Sur la base d'instructions, Argenta peut enregistrer à la fois des fichiers audio et vidéo dans le dossier. Les dommages sont alors calculés sur la base de ces images et les frais de réparation, calculés directement à l'aide d'un outil de calcul spécialement mis au point. Nous pouvons ensuite effectuer un paiement immédiat sur le compte du client, vu que les prix de tous les matériaux et les taux horaires sont inclus dans l'outil de calcul. Dans la pratique, 80 % des dossiers peuvent être traités au moyen de cette « expertise à distance ».

Pour le client, cela offre de nombreux avantages: une procédure très rapide, aucune perte de temps, plus besoin de devis, vitesse de paiement et un règlement correct dès la première fois.

En 2015, 10 % des déclarations de sinistres ont été introduites par le biais de cette application.

Avec Van Ameyde, Argenta tend à poursuivre l'optimisation de la procédure de sinistre en faveur du client. En conséquence, fin 2015, un partenariat a été lancé avec DEKRA pour le traitement des sinistres complexes ou les sinistres dont l'ampleur nécessite une expertise sur place.

DEKRA veille, entre autres, à ce que les missions d'expertise soient toujours effectuées par un expert certifié disposant de connaissances professionnelles et d'une empathie suffisantes. DEKRA est donc (co) responsable de la chaîne des services et garantit une expertise « rapide » et « de qualité ».

L'un des principaux objectifs de ce parcours est d'assurer le bon déroulement du traitement du sinistre pour le client. Pour le traitement de chaque sinistre, il est donc d'une nécessité absolue de réaliser cet objectif et de faciliter la vie du client. Un autre objectif important consiste à maîtriser la durée de ce processus. Pour y parvenir, Argenta Assurances a conclu des contrats de services très étudiés.

### 7.1.3 Assurances-vie Pays-Bas

Argenta-Life Nederland est l'assureur vie néerlandais d'Argenta et est une filiale d'Argenta Assurances à 100 %. Argenta-Life Nederland s'est lancée sur le marché néerlandais des assurances-vie en 2005 en proposant une assurance-épargne uniquement liée au prêt hypothécaire Argenta de la succursale des Pays-Bas.

À partir de 2013, la conclusion de crédits hypothécaires sans amortissement du capital et d'épargne hypothécaire a été découragée fiscalement au profit de crédits hypothécaires à amortissements linéaires/en annuités. Pour cette raison, Argenta-Life Nederland a rendu son produit d'assurance décès plus compétitif afin de parvenir à un ratio élevé de ventes croisées avec les hypothèques.

La réorientation d'Argenta-Life Nederland en 2013 a entraîné une croissance supplémentaire du portefeuille grâce à l'assurance décès. En 2014 et 2015, nous nous sommes concentrés sur une maîtrise rigoureuse des coûts et un service davantage orienté client. Le projet d'automatisation *Straight Through Processing* planifié, visant à réduire la durée et le temps de traitement, avec ses coûts en *équivalents*

*temps plein*, a été arrêté sur la base d'une analyse de rentabilité. En 2015, un exercice de réflexion stratégique et tactique a été lancé et débouchera, en 2016, sur les conclusions nécessaires et des plans d'action.

Le montant des primes encaissées en 2015 s'élève à 52,5 millions d'euros. La provision technique atteignait 314 millions d'euros au 31 décembre 2015. Cela représente une croissance de 14,2 % sur un an. En 2015, Argenta-Life Nederland a dû faire face à 18 décès.

## 7.2 Actuariat et Fonction actuarielle

### 7.2.1 Actuariat

Les principaux pouvoirs de la direction Actuariat, à la fois pour les assurances-vie, dommages et santé sont les suivants:

- surveiller la rentabilité nécessaire et la solvabilité d'Argenta Assurances;
- sensibiliser sur ce sujet au sein d'Argenta;
- mettre à disposition des analyses et des recommandations concernant la stabilité et la valeur des revenus, la qualité des passifs, la gestion du capital, la réassurance et la participation aux bénéfices;
- prendre la responsabilité finale, dans son domaine, du reporting au régulateur, à l'auditeur et à la fonction actuarielle;
- gérer les divers modèles actuariels, notamment pour Solvency II;
- diffuser les connaissances au sein d'Argenta Assurances.

La direction Actuariat fournit également une assistance sur le plan actuariel à diverses directions, notamment à la direction Gestion de produits dans le cadre du développement de produits, à la direction opérationnelle Assurances pour les dossiers complexes, à la direction Gestion financière dans le cadre du plan d'affaires.

### 7.2.2 Fonction actuarielle

La fonction actuarielle est une fonction clé qui a obtenu un agrément légal dans le processus de gestion du risque, tel que défini par Solvency II.



La fonction actuarielle accordée à Argenta Assurances et Argenta-Life Nederland des avis indépendants et objectifs sur le lancement ou la modification de produits d'assurance, la rentabilité, les provisions techniques, la réassurance et les provisions techniques dans le cadre de Solvency II.

Le but consiste à aider la direction effective à poursuivre les objectifs définis.

Les avis et recommandations formulés doivent apporter à la direction effective les instruments nécessaires pour assumer pleinement sa responsabilité dans la direction de l'entreprise.

Chez Argenta, la fonction actuarielle est confiée à la société Everaert Actuaries en les personnes de Willy Everaert et Kim Everaert. Pour Argenta-Life Nederland, il s'agit de Koen Verbeiren. Il va sans dire que Everaert Actuaries peut exercer ses fonctions en toute indépendance et objectivité. Cette indépendance est également assurée sur le plan fonctionnel par le fait que la fonction actuarielle fait (peut faire) directement rapport aux conseils d'administration d'Argenta Assurances et d'Argenta-Life Nederland.



## 8. Cadre économique et financier

### 8.1 Cadre économique et financier général

#### Un début prometteur ...

Les incitants monétaires de grande envergure que des banques centrales du monde entier ont mis en œuvre ont encore suscité, dans les premiers mois de 2015, l'espoir d'une reprise de l'économie mondiale. Il est vrai que le programme d'assouplissement monétaire des États-Unis s'est arrêté à l'automne 2014 déjà, conformément aux attentes, mais le taux directeur extrêmement bas des États-Unis a malgré tout été maintenu. La zone euro, à son tour, a présenté, avec beaucoup de conviction, un calendrier impressionnant de rachat d'obligations.

La banque centrale chinoise a également suivi une politique analogue, avec des baisses substantielles de son taux directeur et la réduction des réserves obligatoires des banques. Au début, par cohérence avec les autres autorités monétaires, mais, plus tard, ces mesures ont été mises en œuvre à un rythme accéléré dans un effort intense de neutralisation des premiers signes d'un affaiblissement de sa propre croissance économique.

Cette perspective d'une combinaison d'incitants monétaires soutenus et de chances accrues d'une reprise économique durable a donné des ailes aux marchés boursiers au cours des quatre premiers mois de l'année, qui ont atteint des niveaux record. L'indice CSI 300, qui représente les valeurs chinoises locales s'est le plus nettement démarqué, de ce point de vue. Celui-ci a poursuivi son ascension, déjà entamée en 2014, pour grimper encore de 40 % au cours du premier trimestre de 2015. Les marchés boursiers européens et américains ont également pu enregistrer de remarquables performances depuis le début d'une période de triomphe qui a commencé à la fin 2011.

#### Une (modeste) reprise économique dans la zone euro

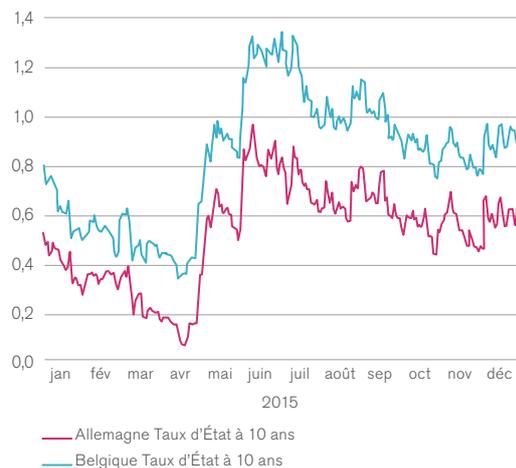
Une croissance économique attendue plus forte, comme le scénario le laissait encore présager début 2015, implique également, cependant, une augmentation des taux d'intérêt réels et une accélération de l'inflation. Cela a donc mis



**Stefan Duchateau**  
Conseiller du comité de direction

brusquement fin, au début du deuxième trimestre, à l'impressionnante ascension des obligations à long terme.

#### Graphique: Évolution des taux d'intérêt belges et allemands sur les obligations d'État (10 ans)



Source: Thomson Reuters Datastream

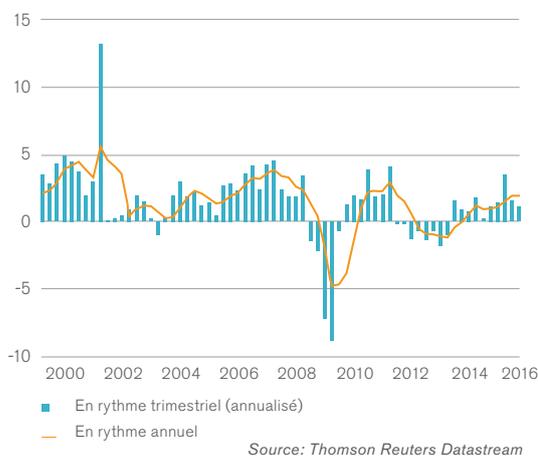
La BCE a peut-être amorcé la forte hausse soudaine des taux d'intérêt à long terme, car l'assouplissement monétaire devait résolument stimuler l'offre de prêts dans la zone euro en rendant notamment les investissements alternatifs, tels que les obligations d'État, aussi inintéressants que possible pour les banques européennes en raison d'un taux d'intérêt très bas. Les baisses de taux étaient prévisibles, ce qui était nécessaire pour arriver à un niveau aussi bas.

Cela a toutefois créé une opportunité spéculative. En conséquence, le potentiel de profit des obligations d'État (sans risque) a plutôt augmenté et l'octroi de crédits a commencé à devenir relativement moins attractif. Cet incitant monétaire risquait de ne pas pouvoir atteindre ses objectifs. En permettant des chocs haussiers temporaires des taux à long terme, des interventions ont toutefois pu être réalisées d'une manière efficace.

Sur les marchés monétaires, le taux interbancaire a été davantage tiré vers le bas. À cet égard, la BCE a mené une politique de taux directeurs extrêmement bas, voire négatifs, qui a abouti à une augmentation de la création de crédits, notamment dans les crédits à la consommation dans la zone euro.

Les indicateurs économiques conjoncturels européens ont aussi montré un léger rebond. Ils ont été effectivement ralentis, mais pas paralysés, par des retards de croissance dans les deux plus grandes économies mondiales et l'impact restrictif de conditions plus strictes en matière de fonds propres dans le secteur bancaire. Ainsi, le taux de croissance du produit intérieur de la zone euro a pu rester hors des chiffres négatifs, avec une certaine conviction.

**Graphique: Évolution du PIB de la zone euro en rythme annuel**



Le risque que la zone euro impose sous le poids des différences économiques et budgétaires intérieures entre les États membres n'a cessé de faiblir au cours des premiers mois de l'année. Cela s'est manifesté dans le fait que les spreads de taux des obligations d'État des anciens pays problématiques (Espagne, Italie, Irlande et Portugal) se sont stabilisés par rapport aux emprunts d'État allemands sur 10 ans et qu'un différentiel s'est creusé entre les taux de swap euro à 2 ans et des placements similaires en obligations

d'État allemandes. Cette prime flight to quality s'est stabilisée autour des niveaux d'avant la crise (2006).

**Graphique: Différentiel de taux entre les obligations d'État belges et allemandes à 2 ans**



La situation financière de la Grèce s'est imposée de plus en plus au premier plan, tandis que les investisseurs sur les marchés boursiers mondiaux perdaient progressivement leur confiance dans une reprise économique mondiale. De ce fait, les indices d'actions ont stagné et les spreads intra-européens ont augmenté.

**Les premières déceptions sont venues (plutôt inopinément) des baromètres conjoncturels des États-Unis...**

Les indices conjoncturels américains dans le domaine industriel ont affiché, au cours de cette période, des perspectives successives décevantes. Cependant, ces dernières ont été contredites à chaque fois par les évolutions du secteur des services. La croissance des activités de services - qui visent principalement le territoire des États-Unis - se taillait la part du lion dans la création d'emplois aux États-Unis. Par conséquent, le taux de chômage a été ramené à un niveau qui était encore associé, par la Réserve fédérale, au taux de chômage naturel. À partir de cette hypothèse, le resserrement du marché du travail risquerait également de déclencher des pressions sur les salaires et l'inflation. Par conséquent, de plus en plus de voix s'élèvent au sein de la Banque centrale américaine pour mettre un terme à son taux directeur zéro.

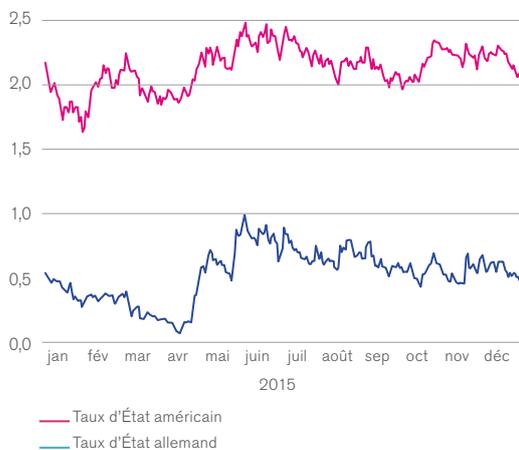
Le souvenir de la débâcle monétaire de 2004 - 2005 était, après tout, encore frais dans les mémoires. Dans une situation similaire, à l'époque, la Réserve fédérale avait trop longtemps tardé à relever son taux directeur, car on n'observait pas encore



de tensions salariales. Mais, par la suite, la banque centrale américaine a dû procéder à 17 hausses de taux d'intérêt consécutives sur une période de dix-huit mois pour rompre la spirale haussière des salaires, créant probablement un terreau favorable à la crise immobilière américaine qui a suivi.

En conjonction avec la stagnation des bénéfices attendus des entreprises américaines (causée en partie par la forte baisse des prix du pétrole, qui ont fortement impacté les énergéticiens), la nouvelle baisse marquante des prix du cuivre, sensibles à la conjoncture, et des données toujours plus explicites à propos d'un ralentissement substantiel de la croissance de la deuxième plus grande économie, la Chine, la nervosité s'est intensifiée sur les marchés financiers du monde entier au deuxième trimestre de 2015. En même temps, l'intérêt s'est accru pour les obligations d'État allemandes et américaines, supposées plus sûres, qui avaient pris une trajectoire ascendante les mois précédents, alimentée par des prévisions de baisse de la croissance et de l'inflation, et donc un rendement plus attractif, sans risque.

#### Graphique: Rendement des obligations d'État allemandes et américaines (à 10 ans)



Source: Thomson Reuters Datastream

#### Le drame grec a été assez bien absorbé par les marchés financiers ...

À la mi-2015, cette recherche de placements de qualité sans risque s'est encore accentuée par une résurgence violente de la crise financière grecque, qui semblait, dans une première phase, s'enliser irrémédiablement. Finalement, une solution a été trouvée (prévisible, mais obtenue seulement sur le fil), avec le renouvellement d'une ligne de crédit

européenne et le durcissement des conditions imposées à la Grèce.

La pression politique exercée sur la recherche d'une solution au sein de la zone euro a été particulièrement forte. Des pays comme l'Espagne et l'Italie avaient, en effet, imposé des plans d'économies importants, au cours des dernières années, à leur population. Un « Grexit » aurait sans doute encore accentué la pression sur l'endettement de ces pays, de sorte qu'une grande partie de ces efforts auraient été perdus.

Les marchés boursiers et les marchés obligataires ont pu résister à la partie de poker très tendue qui se jouait entre la zone euro, le gouvernement grec, le FMI et l'UE - avec des turbulences intérieures inévitables -, sans subir de dommages majeurs. Cependant, immédiatement après l'accord conclu, qui aurait dû faire rebondir les marchés d'actions de manière significative, les chiffres de la conjoncture chinoise se sont révélés tellement alarmants que ce *relief rally* a été immédiatement interrompu et les gains sont restés limités aux marchés obligataires européens, car tant les taux d'intérêt que les spreads y ont diminué à nouveau.

#### Ensuite, le mois d'août a connu un effondrement financier ...

La situation sur les marchés financiers s'est complètement détériorée à la mi-août. Après une série de chiffres décevants en provenance de Chine, le taux de change du yuan a également été ajusté par rapport au dollar. Une mesure très insuffisante, par ailleurs stimulée par le FMI, occupée à examiner la candidature de la Chine pour la reconnaissance du yuan comme monnaie de réserve, mais qui a été interprétée comme une réaction de panique du gouvernement chinois pour inverser le déclin évident de ses exportations. Les prévisions conjoncturelles, telles qu'elles ressortaient notamment du rapport Caixin, ont été considérées de façon bien trop négative comme annonciatrices d'une récession chinoise, alors que ces indicateurs ne révélaient qu'un ralentissement de croissance.

Ce refroidissement est certes important, mais il s'inscrit de manière significative dans le processus de transformation imposé qui sera nécessaire pour aligner le marché chinois du travail sur un déclin démographique spectaculaire. De ce fait, le gouvernement doit repositionner l'alignement

actuel sur les exportations de productions en vrac à valeur ajoutée limitée, qui rendent l'économie très vulnérable aux fluctuations imprévisibles de l'économie mondiale, vers une production de qualité, avec des marges plus élevées et un accent accru sur la consommation intérieure.

L'économie deviendra ainsi, d'une part, plus stable et les augmentations salariales inhérentes au rétrécissement du marché du travail seront compensées par une valeur ajoutée accrue dans le processus de production. Le gouvernement chinois a peut-être trop appuyé sur le frein du développement de produits industriels en sous-estimant l'impact de sa politique à l'échelle mondiale.

Le ralentissement chinois est probablement aussi causé, cependant, par le taux de change du yuan. Celui-ci se situe apparemment, depuis 2008, à un niveau trop élevé par rapport à ses concurrents sur les marchés mondiaux. Cette politique monétaire est fort bien adaptée à ce processus de transformation, mais le gouvernement chinois suppose ainsi que l'augmentation du taux de change nominal est compensée par des gains de productivité.

Ce mécanisme devrait stabiliser le taux de change effectif de la Chine et faire progresser davantage son économie dans la direction souhaitée, avec une plus forte valeur ajoutée fondée sur une amélioration de la qualité et un gain d'efficacité.

Mais ce processus ne se déroule pas comme souhaité. Les appréciations du cours nominal du yuan n'ont conduit qu'à des taux de change effectifs réels plus élevés. En conséquence, la compétitivité de la Chine sur le marché mondial (affaibli) s'est réduite dans une mesure importante et inattendue. Par conséquent, le gouvernement chinois - sous la protection du statut de monnaie de réserve officielle nouvellement acquis par le yuan - délègue de plus en plus la détermination du taux de change du yuan aux marchés financiers afin qu'il corresponde progressivement à nouveau à la réalité.

### **La Réserve fédérale prend entre-temps des décisions bien étudiées, mais fait face à un dilemme ...**

En septembre 2015, l'attention s'est déplacée vers la prochaine décision de la banque centrale américaine. Le poids du secteur des services aux États-Unis (qui représentent tout de même deux tiers du PIB) est

tel que plusieurs gouverneurs ont attiré l'attention, à plusieurs reprises, sur le risque croissant de pression salariale (quoiqu'encore imperceptibles dans les statistiques), et appelé à une augmentation du taux directeur américain. Compte tenu de la faiblesse conjoncturelle de l'économie et des turbulences sur les marchés financiers, il a, cependant, été décidé de reporter ce changement symboliquement très important de la politique monétaire. Lors de la réunion de la *Réserve fédérale* du 16 décembre 2015, la situation économique a été à nouveau évaluée et il a finalement été décidé d'adapter le taux d'intérêt directeur à la hausse.

Cette décision est tout à fait historique. En effet, c'est la première fois, en une décennie, que la politique monétaire prend un accent restrictif. Car le secteur des services en croissance exerce une pression sur le marché du travail et provoquera probablement des tensions salariales. Une fois cette spirale haussière amorcée, elle pourra, en effet, être difficilement arrêtée. Par conséquent, la *Réserve fédérale* préfère intervenir très tôt dans ce cycle. Elle espère ainsi que la montée du taux directeur, contrairement à la période 2004-2005, pourra rester limitée à quelques ajustements à la hausse. L'augmentation du taux d'intérêt directeur ne doit pas non plus se traduire nécessairement par des taux d'intérêt plus élevés sur les obligations d'État à long terme. Au contraire, la décision souligne la détermination de la banque centrale américaine à lutter contre l'inflation dans ses premiers stades de développement déjà et est donc plutôt de nature à comprimer les taux d'intérêt à long terme.

Cependant, cette intervention n'est évidemment pas sans risque. Si l'économie américaine menace, malgré tout, de présenter des signes de faiblesse en 2016, la *Réserve fédérale* ne peut plus jeter de bouée de sauvetage sous la forme de taux d'intérêt inférieurs. Tout d'abord, une telle incohérence dans sa politique porterait gravement atteinte à la crédibilité de la banque centrale. D'autre part, l'économie américaine est à une croisée des chemins fondamentale. Le secteur des services (principalement orienté vers la consommation intérieure) évolue plutôt favorablement et est responsable à 100 % de la création d'emplois. Mais les secteurs industriels sous-performent. Cela s'explique, en partie, par l'absence d'investissements dans le secteur du pétrole et du gaz, mais aussi par la hausse du dollar, qui contrarie davantage encore les exportations vers des marchés mondiaux déjà



très affaiblis. Et comme les autorités monétaires ne peuvent disposer que d'un seul taux directeur (quoique sous diverses formes), cette double évolution complique considérablement sa tâche.

Cependant, la forte baisse des prix du pétrole peut fortement influencer le revenu disponible de l'Américain moyen, qui peut entraîner une augmentation des dépenses de consommation. Étant donné son poids substantiel dans le PIB (plus de 70 %), il peut donner une impulsion sensible au fil du temps. Il faut aussi tenir compte de l'impact négatif, en particulier la baisse des investissements dans l'industrie locale du gaz de schiste et du pétrole et les faillites potentielles d'énergéticiens américains. Cette dernière donnée peut, en outre, augmenter considérablement les spreads de crédit sur les obligations d'entreprises.

**Et la BCE continue, imperturbable, à œuvrer au redressement de l'économie européenne...**

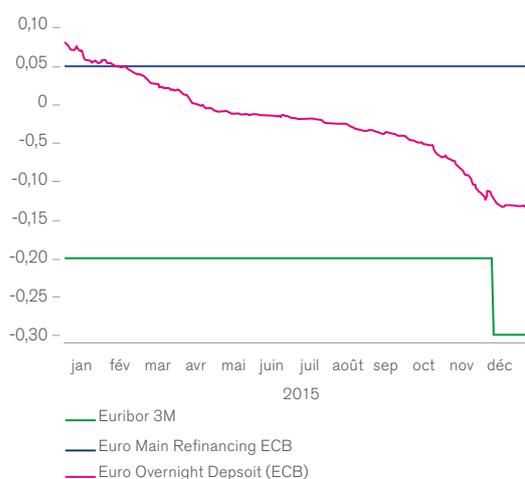
La BCE a réduit davantage le taux négatif des dépôts à titre de mesure complémentaire. Elle a, toutefois, indiqué que la nécessité d'incitants supplémentaires sera déduite de l'analyse des données macro-économiques à venir. Les indicateurs conjoncturels prédictifs indiquent, en tout cas, que la politique monétaire a donné lieu à une reprise précaire.

L'inflation attendue dans la zone euro est encore beaucoup trop faible, selon les objectifs de la politique, alors que le marché du travail dans les principaux États membres présente encore une marge importante d'amélioration. Contrairement aux États-Unis, il n'y a donc aucune raison de changer la politique monétaire et on n'attend pas, dans les premiers mois de 2016, de pression significative à la hausse sur les taux des obligations d'État.

Le niveau des spreads intra-européens sur les obligations d'État se trouve actuellement à un niveau que l'on peut certainement justifier par l'évolution du taux de change réel des différents États membres par rapport à l'ancre allemande. Les mesures d'économie aux profonds effets sociaux imposées dans la plupart des États membres, ont en effet conduit à une amélioration du taux d'efficacité, dotant également la zone monétaire européenne de meilleures fondations.



**Graphique: Évolution des taux d'intérêt directeurs de la BCE en 2015**



Source: Thomson Reuters Datastream

## 8.2 Impact du cadre économique-financier sur Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances

2015 a été caractérisée par une timide reprise économique en Europe. Dans ce contexte, Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances peuvent publier à nouveau de très bons résultats.

### 8.2.1 Impact sur Argenta Banque d'Épargne

En raison des taux directeurs très bas et d'un financement bon marché, l'économie a connu une augmentation de la création de crédits. Argenta aussi a réalisé une très bonne production d'hypothèques. Une part importante de cette production se compose de refinancements d'hypothèques existantes à de nouveaux taux d'intérêt plus bas.

Le portefeuille d'investissement a légèrement diminué. Argenta mène toujours une politique d'investissement prudente.

La diversification des prêts aux pouvoirs locaux et dans l'immobilier a été amplifiée et appliquée.

L'épargne des clients a également continué de croître. En raison des faibles taux d'intérêt, nous assistons toujours à un glissement de produits à long terme vers des comptes d'épargne.

Les marchés des actions ont atteint des niveaux record. Dans ce contexte boursier favorable, Argenta, qui promeut le quatrième pilier Investissement pour élargir l'offre de produits aux clients, a pu réaliser une excellente production d'honoraires, surtout au premier semestre.

- le bénéfice déclaré est légèrement inférieur à celui de l'année dernière, mais a fortement augmenté par rapport aux années antérieures. Le bénéfice d'exploitation se situe au même niveau qu'en 2014;
- le rendement des capitaux propres est très favorable pour Argenta Banque d'Épargne;
- en ajoutant une grande partie du bénéfice aux réserves, les fonds propres continuent de progresser;
- les ratios de solvabilité continuent d'augmenter et les ratios de liquidité restent confortables.

### 8.2.2 Impact sur Argenta Assurances

En raison des faibles taux d'intérêt, qui rendent l'épargne à terme moins attractive à terme, l'encaissement dans les assurances-vie a diminué. Le portefeuille des produits de la branche 21 a donc légèrement diminué, car la nouvelle production n'a pas été suffisamment élevée pour compenser totalement cette baisse.

Nous avons observé une nette transition d'assurances de la branche 21 vers des assurances de la branche 23. L'encaissement de primes dans la branche 23 a fortement augmenté et a enregistré principalement un grand succès au premier semestre grâce à des signaux positifs indiquant des niveaux record sur les marchés d'actions.

Afin de garantir les futurs remboursements, la société réinvestit une partie des primes reçues. À cet égard, les règles de la ligne politique financière sont respectées.

La société satisfait largement à tous les critères de solvabilité. La transition vers le nouveau cadre de solvabilité Solvency II, avec notamment une ORSA approfondie (*Own Risk Solvency Assessment*), a été achevée avec succès.

Argenta Assurances a réalisé de nouveau un bénéfice net appréciable. La légère baisse par rapport à l'année dernière est principalement due à une reprise majeure du moteur de la réserve d'équilibrage en 2014. Sans cet effet unique, le bénéfice net augmente et est le plus élevé de l'histoire d'Argenta Assurances.

Le rendement des capitaux propres est très favorable pour Argenta Assurances. Le transfert de bénéfices dans les capitaux propres peut encore renforcer sa position.

Une participation aux bénéfices a été accordée aux preneurs d'assurances et compte parmi les meilleures du marché belge.

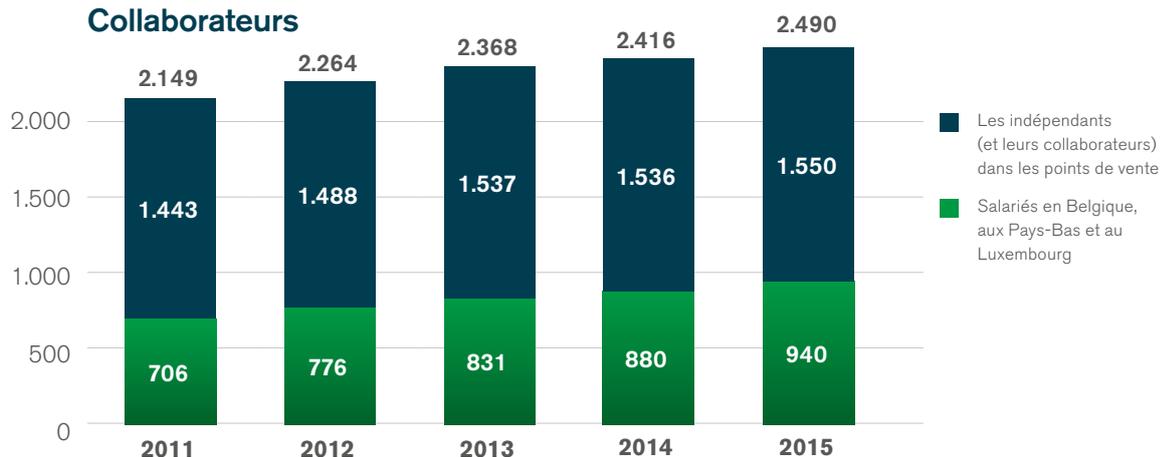


## 9. Indices d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

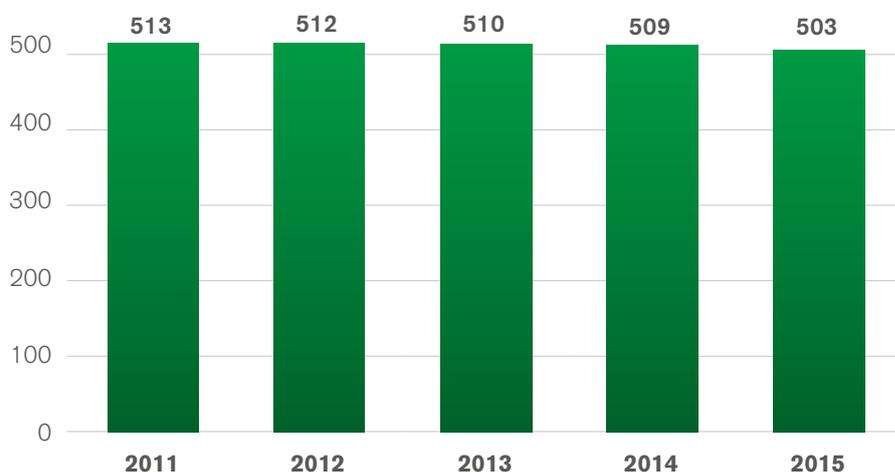
Nombre de clients (en millions)



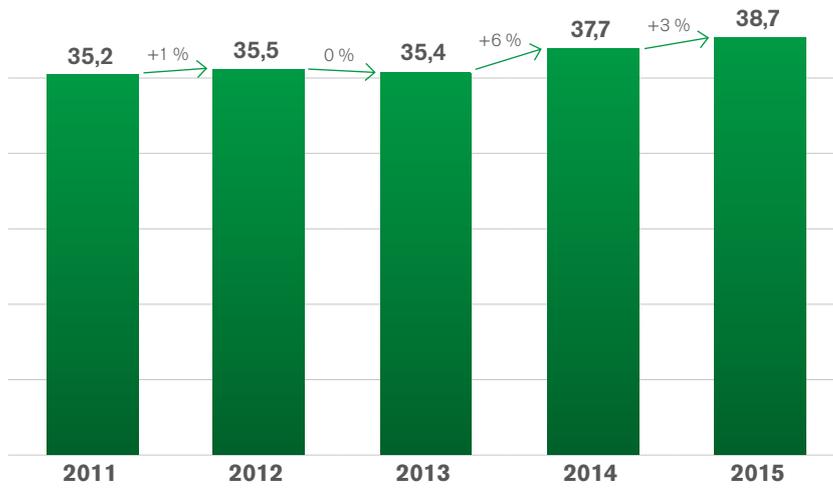
Collaborateurs



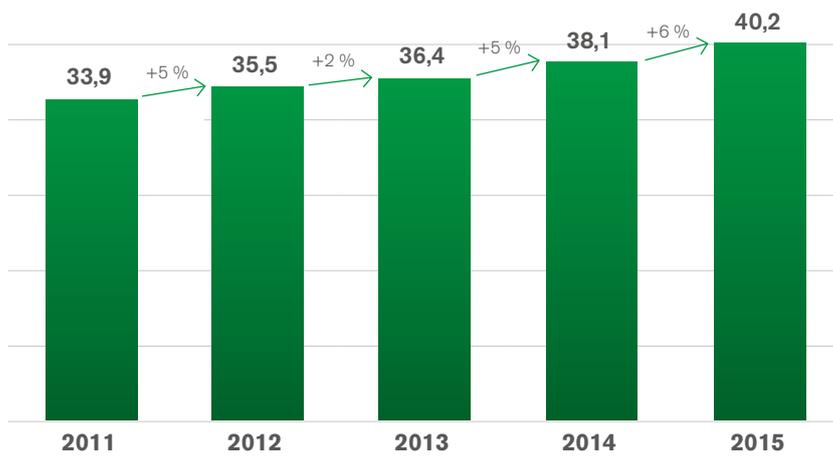
Nombre de points de vente en Belgique



### Total du bilan consolidé (en milliards d'euros)



### Fonds sous gestion (en milliards d'euros)



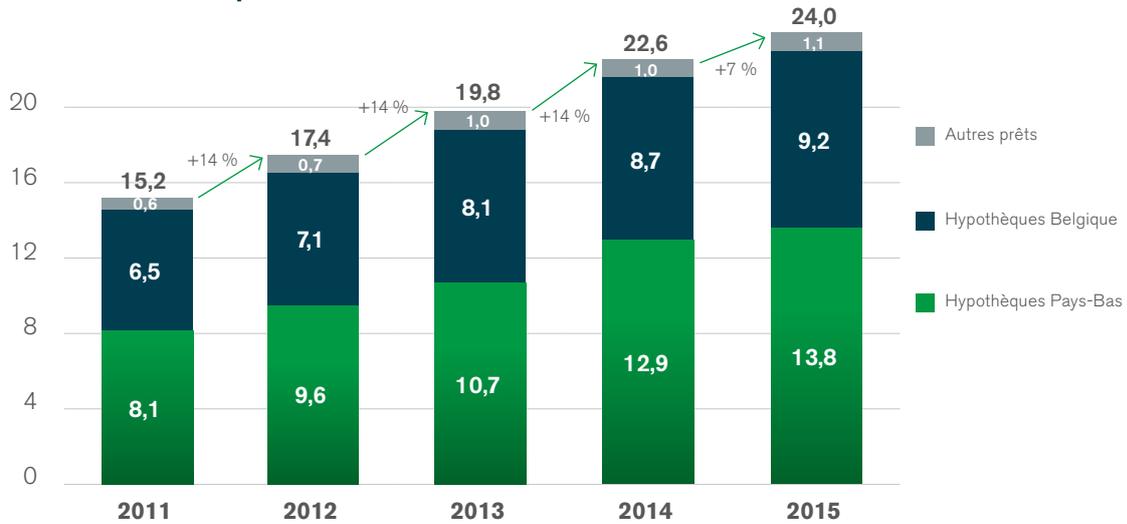
Comporte également des fonds non inscrits au bilan tels que les fonds d'investissement



### Production hypothèques (en milliards d'euros)



### Crédits aux particuliers (en millions d'euros et en %)

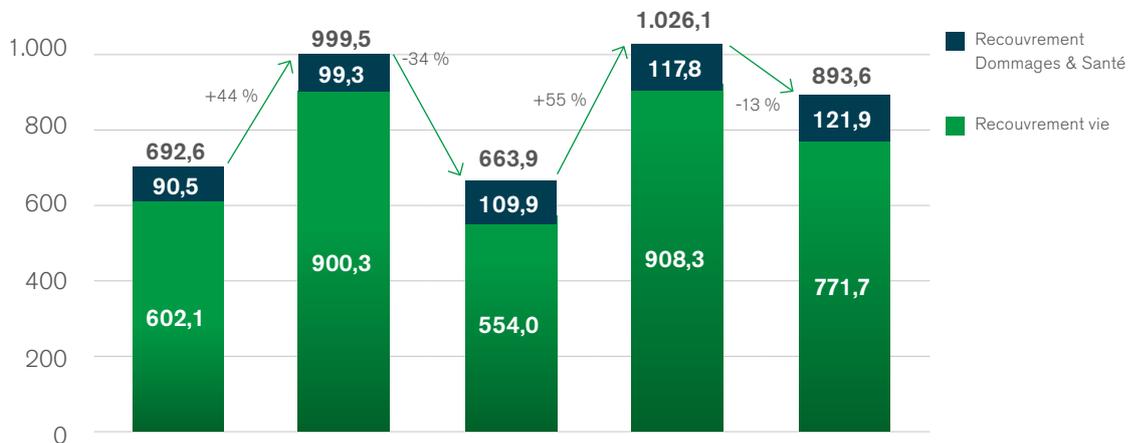


### Obligations et titres à revenus fixes dans le portefeuille d'investissement

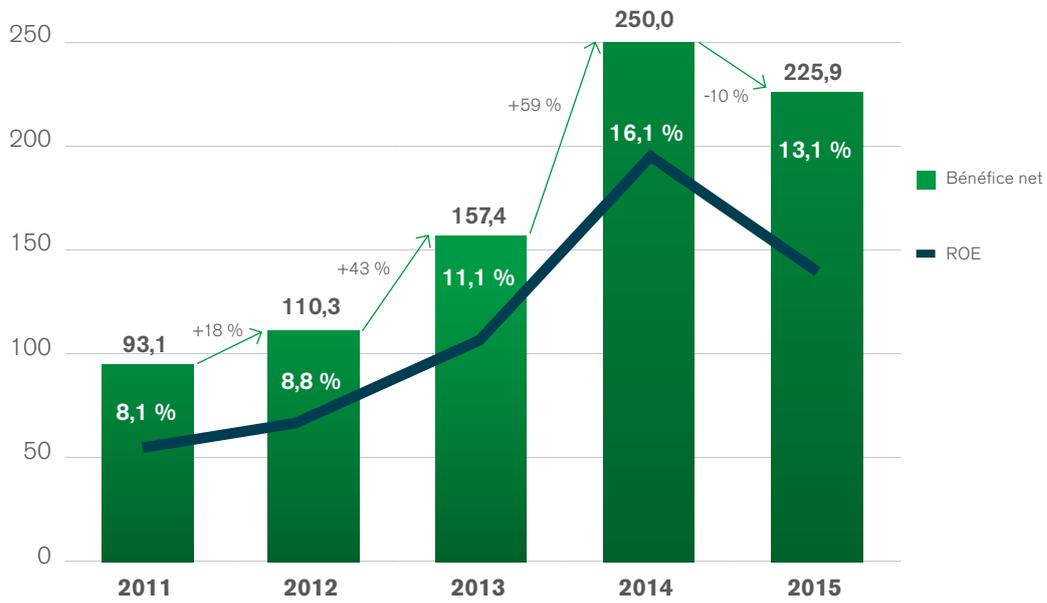
(en milliards d'euros)



### Assurances de recouvrement (en millions d'euros)



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

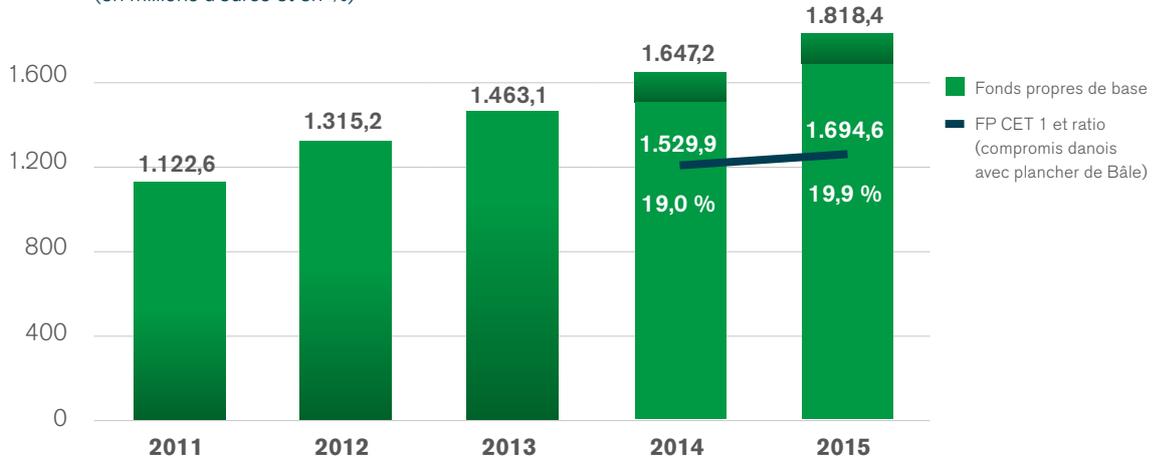


### Capitaux propres au bilan (en millions d'euros)



## Fonds propres de base et ratio Common Equity Tier 1

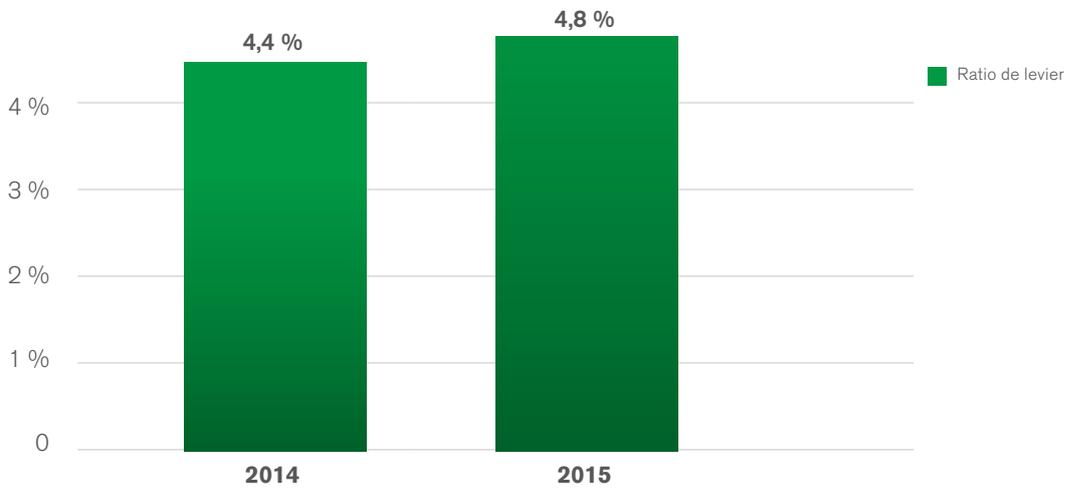
(en millions d'euros et en %)



Les fonds propres de base sous BGAAP sont calculés selon la méthode appelée 'Building Block'. Le ratio prudentiel (avec plancher de Bâle) est calculé à partir de 2014 selon la méthode du compromis danois, qui est appliqué, après l'approbation de l'autorité de contrôle, au niveau de BVG.



## Ratio de levier (en %)



Il s'agit du ratio de levier prudentiel selon Bâle III.



*De gauche à droite:  
Devant: Marie Claire Pletinckx, Jan Cerfontaine, Dirk Van Rompuy, Anne Coppens (assise), Elke Vanderhaeghe, Johan Heller en Cynthia Van Hulle.  
À l'arrière: Dirk Van Dessel, Emiel Walkiers, Raf Vander Stichele, Walter Van Pottelberge, Carlo Henriksen, Geert Ameloot, Gert Wauters en Bart Van Rompuy.*

# 10. Gouvernance d'entreprise

## 10.1 Composition et fonctionnement des conseils d'administration d'Argenta

Les conseils d'administration de la Société et des autres sociétés d'Argenta ont une composition comparable sur le plan structurel. Ils sont toujours constitués :

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

Le nombre d'administrateurs dans chaque conseil d'administration ne doit de préférence pas être supérieur à quinze. Les mandats des administrateurs ont en principe une durée de six ans et sont renouvelables.

Une limite d'âge s'applique aux administrateurs :

- les administrateurs exécutifs sont démissionnaires de plein droit quand ils atteignent l'âge révolu de 65 ans;
- les administrateurs non exécutifs sont démissionnaires de plein droit quand ils atteignent l'âge révolu de 70 ans;
- les administrateurs qui atteignent la limite d'âge peuvent continuer à exercer leur mandat jusqu'à ce que leur succession soit assurée.

Le conseil peut déroger à cette règle dans des cas particuliers.

Les conseils d'administration sont composés de manière à ce qu'aucun des trois groupes distincts (les administrateurs représentant les actionnaires, les administrateurs indépendants et les administrateurs-membres du comité de direction) ne détienne la

majorité. D'autre part, la majorité dans les conseils d'administration est toujours formée par des administrateurs non exécutifs.

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 qui sont stipulées à l'article 526ter du Code des sociétés.

Les conseils d'administration de la Société, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances sont constitués de plusieurs administrateurs indépendants. Au moins un administrateur indépendant d'Argenta Banque d'Épargne ne siège pas au conseil d'Argenta Assurances, et inversement. Les administrateurs indépendants d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances peuvent, mais ne doivent pas nécessairement, être membres du conseil d'administration de la Société.

Les règles en matière de gouvernance concernant les administrateurs indépendants visent, dans le cadre de la gestion des différentes sociétés d'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.

En vue d'assurer une représentation adéquate d'Argen-Co, la société coopérative d'agents et de clients d'Argenta, qui détient une participation au capital de 13,49 % dans la Société, Madame Cynthia Van Hulle a été, le 14 octobre 2015, nommée administrateur de la Société, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Madame Van Hulle siège depuis le 23 juin 2015 comme administrateur indépendant au conseil d'administration d'Argen-Co.



La répartition des tâches entre les conseils d'administration et les relations avec les différents comités (voir ci-après sous 10.2 et 10.3) sont documentées dans le Memorandum Internal Governance.

#### 10.1.1 Réunions des conseils d'administration

##### La Société

Au cours de l'année écoulée, le conseil d'administration de la Société s'est réuni à neuf reprises afin de discuter de divers sujets d'actualité.

##### Le Groupe Argenta

L'année dernière, les conseils d'administration des différentes sociétés d'Argenta se sont réunis régulièrement pour discuter de divers sujets d'actualité.

#### 10.1.2 Adéquation et évaluation

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

Par « adéquation », l'on entend que la personne concernée est experte et honorable (*fit & proper*) professionnellement, comme le décrit en détail la Circulaire de la BNB du 17 juin 2013 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 les dirigeants effectifs d'établissements financiers.

Par principaux dirigeants, l'on entend les administrateurs et les commissaires-réviseurs, les membres du comité de direction, les dirigeants effectifs et les responsables de fonctions de contrôle internes (fonction audit interne, fonction gestion des risques, fonction compliance et fonction actuarielle), conformément à la circulaire de la BNB susmentionnée.

Outre l'évaluation de l'adéquation des administrateurs individuels sur la base des critères susmentionnés, le conseil évalue également de manière périodique son fonctionnement, sa performance et celle de ses administrateurs individuels. Au cours de l'année 2015,

une évaluation détaillée du fonctionnement du comité de direction a été réalisée par un organisme externe. Une nouvelle évaluation globale du fonctionnement et de la performance de l'ensemble du conseil aura lieu en 2016, dans le sillage de celle qui a eu lieu en 2013.

Chaque administrateur est invité à organiser ses activités personnelles et professionnelles de manière à éviter tout conflit d'intérêts avec Argenta (en conformité avec l'article 523 du Code des sociétés). 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.



## 10.1.3 Composition des conseils d'administration au 31 décembre 2015

	Groupe Argenta	Argenta Banque d'Épargne <sup>(1)</sup>	Argenta Assurances <sup>(1)</sup>	Argenta-Life Nederland <sup>(2)</sup>	Argenta Asset Management <sup>(1)</sup>	Argenta-Fund	Argenta Fund of Funds
<b>Président:</b>							
Jan Cerfontaine							
Johan Heller							
Stefan Duchateau							
<b>Membres:</b>							
Emiel Walkiers							
Raco bvba <sup>(3)</sup>							
Advaro bvba <sup>(4)</sup>							
Walter Van Pottelberge <sup>(5)</sup>							
Marie Claire Pletinckx <sup>(5)</sup>							
Raf Vanderstichele <sup>(5)</sup>							
Carlo Henriksen <sup>(5)</sup>							
Cynthia Van Hulle <sup>(5) (6)</sup>							
Johan Heller <sup>(7)</sup>							
Geert Ameloot							
Gert Wauters							
Dirk Van Dessel							
Gregory Ferrant							
Jos Stappers							
Anne Coppens							
Stefan Duchateau							
Michel Waterplas							
Edmond Es							
Ben Knüppe							
Adriaan Frijters							

<sup>(1)</sup> Depuis le début octobre 2015, Geert De Haes ne fait plus partie du conseil d'administration et du comité de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Chez Argenta Asset Management, il a été remplacé par Gregory Ferrant. Jos Stappers siège depuis cette date à la place de Gregory Ferrant au conseil d'Argenta Fund et d'Argenta Fund of Funds.

<sup>(2)</sup> Dans la législation néerlandaise sur les sociétés, l'organe de surveillance est désigné par le terme « conseil des commissaires ». Pour Argenta-Life Nederland, la gouvernance est établie conformément à la réglementation nationale. Dans le conseil des commissaires d'Argenta-Life Nederland, on vise à obtenir un bon équilibre entre connaissances, compétences, expérience et talents complémentaires. Après le départ de Marc De Moor, le conseil a été en sous-effectif au cours de l'année 2015. Depuis le 1<sup>er</sup> février 2016, le conseil est de nouveau au complet, avec l'arrivée de Messieurs ALC Frijters et B.F.M. Knuppe. Depuis cette date, le conseil compte 4 commissaires, dont 2 travaillent dans le Groupe Argenta et 2 sont indépendants. La DNB soumet tous les membres à un contrôle de conformité aux règles de « fit & proper ».

<sup>(3)</sup> avec comme représentant permanent Bart Van Rompuy (à partir du 30 avril 2016, il reprendra le mandat en son nom personnel)

<sup>(4)</sup> avec comme représentant permanent Dirk Van Rompuy (à partir du 30 avril 2016, il reprendra le mandat en son nom personnel)

<sup>(5)</sup> siégeant à titre d'administrateur indépendant

<sup>(6)</sup> nommée le 14 octobre 2015

<sup>(7)</sup> Johan Heller déposera son mandat d'administrateur de la Société, d'Argenta Banque d'Épargne, d'Argenta Asset Management et d'Argenta Assurances lors de l'assemblée générale du 29 avril 2016. Il continue toutefois à exercer son mandat de commissaire auprès d'Argenta-Life Nederland.

#### 10.1.4 Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta

La rémunération des administrateurs exécutifs et non exécutifs des sociétés d'Argenta est fixée par les conseils d'administration respectifs de ces sociétés, sur proposition du comité de rémunération, et est soumise pour approbation à l'assemblée générale des sociétés respectives. Les rémunérations octroyées en 2015 ont été approuvées à l'unanimité par les actionnaires Investar SA (le holding familial qui regroupe les intérêts de la famille Van Rompuy) et Argen-Co (la société coopérative de clients et d'agents).

##### Rémunération des administrateurs non exécutifs

La rémunération des membres non exécutifs des conseils d'administration respectifs des sociétés d'Argenta inclut exclusivement une rémunération fixe déterminée par les assemblées générales respectives. Cette rémunération fixe est identique pour l'ensemble des administrateurs indépendants et des administrateurs qui représentent les actionnaires.

Pour leur participation à des comités extraordinaires mis sur pied dans le cadre du conseil d'administration (comité d'audit, comité de risque et de compliance et 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 représentant l'actionnaire familial. Il reçoit une rémunération fixe qui diffère des indemnités reçues par les autres administrateurs non exécutifs.

#### 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 d'Argenta à long terme. La rémunération répond à ce qui est stipulé dans le Règlement de la CBFA du 8 février 2011 relatif à la politique de rémunération des établissements financiers ainsi qu'aux dispositions de la loi bancaire. La rémunération est équivalente 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.

Un haut niveau d'intégration caractérise la composition des comités de direction des trois sociétés principales d'Argenta (la Société, Argenta Assurances et Argenta Banque d'Épargne) et la répartition des tâches en leur sein.

Le rapport suivant présente le régime de rémunération des administrateurs exécutifs du Groupe Argenta, indépendamment de l'identité de la société qui acquitte effectivement la rémunération.

En 2015, le salaire de base de Johan Heller (CEO d'Argenta et président des comités de direction de la Société, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances) a atteint 449.200 euros, voiture de leasing comprise, ce qui représente une hausse de 12,75 %.

Le salaire du CEO représente 8,9 fois le salaire médian chez Argenta.

En 2015, la rémunération directe globale des administrateurs exécutifs/membres du comité de direction du Groupe Argenta (à l'exception du CEO) s'est élevée à 1.505.684 euros.



Les cotisations des assurances groupe pension complémentaire et invalidité pour les membres du comité de direction (hormis celles du CEO) se sont élevées à 241.532 euros.

Le salaire de base médian au sein de la Société s'est élevé en 2015 à 50.465 euros. L'augmentation salariale médiane par rapport à 2014 s'est élevée à 2,3 %.

En 2015, des indemnités de préavis ont été versées aux membres du comité de direction pour un montant total de 474.525 euros.

Les administrateurs exécutifs bénéficient d'une indemnité de départ correspondant à une rémunération de 18 mois, sauf révocation du mandat pour faute grave. Le montant de cette indemnité est versé en fonction de la rémunération brute annuelle et calculé soit sur la base des 24 mois précédant la décision de résiliation de l'accord, soit en fonction de la période totale du mandat lorsque ce dernier est inférieur à 24 mois.

Le terme de 18 mois est ramené à (i) 12 mois si le contrat prend fin après que l'administrateur a atteint l'âge de 58 ans, mais avant qu'il ait atteint l'âge de 61 ans; (ii) 9 mois si le contrat prend fin après que l'administrateur a atteint l'âge de 61 ans, mais avant qu'il ait atteint l'âge de 63 ans; et (iii) 6 mois si le contrat prend fin après que l'administrateur a atteint l'âge de 63 ans, mais avant qu'il ait atteint l'âge de 65 ans.

#### 10.1.5 Mandats externes et intérêts personnels des administrateurs

Les administrateurs déclarent qu'il n'y a pas eu, au cours de l'exercice, d'opérations ou de décisions tombant sous l'application de l'article 523 du Code des sociétés.

Les administrateurs suivants du Groupe ont exercé des mandats externes pendant l'exercice écoulé (en dehors d'Argenta ou de leur société de gestion personnelle via laquelle ils exercent leur mandat au sein d'Argenta):

1. Jan Cerfontaine exerce un mandat externe dans:
  - General Partner to Invest for Jobs, ayant son siège social à 1030 Schaerbeek, Boulevard Auguste Reyers 80, société anonyme, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur indépendant.
2. Walter Van Pottelberge exerce des mandats externes dans:
  - Justitia, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 295, non cotée sur un marché réglementé, en tant que président (ce mandat a pris fin le 11 juin 2015);
  - Unibreda, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 303, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur (ce mandat a pris fin le 24 avril 2015);
  - Vanbreda Risk & Benefits, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 297, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur (ce mandat a pris fin le 7 avril 2015);
  - Capricorn Venture Partners, ayant son siège social à 3000 Leuven, Lei 19/1, société anonyme, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
  - Nipponkoa Insurance Company (Europe) Limited, ayant son siège social à EC3A 7JB Londres, 18 Bevis Marks, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur (ce mandat a pris fin le 30 septembre 2015);
  - Ethias Droit Commun, ayant son siège social à 4000 Liège, Rue des Croisiers 24, association d'assurance mutuelle, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur.
3. Marie Claire Pletinckx exerce des mandats externes dans:
  - Nationale Suisse Assurances, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, rue des Deux Églises 14, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;
  - Compagnie Européenne d'Assurance des Marchandises et des Bagages, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, rue des Deux Églises 14, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;
  - Patronale Life, ayant son siège social à 1040 Bruxelles, rue Belliard 3, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice.



4. Emiel Walkiers exerce des mandats externes dans:

- Tramonto cva, ayant son siège social à 2020 Antwerpen, Eglantierlaan 5, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur exécutif;
- Moore Stephens Verschelden Réviseurs d'entreprises scrl, ayant son siège social à 1020 Bruxelles, Esplanade 1, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur non exécutif.

5. Raf Vanderstichele exerce des mandats externes dans:

- Korora, une société privée à responsabilité limitée, non cotée sur un marché réglementé, dont le siège social est sis depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016 à 3000 Leuven, Refugehof 4/0301, en tant que gérant;
- Nemrod, ayant son siège social à 8560 Wevelgem, Neerhofstraat 33, société anonyme non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur non exécutif.

6. Carlo Henriksen exerce des mandats externes dans:

- Donorinfo, ayant son siège social à 1150 Bruxelles, Avenue de la Fusée 32, fondation d'utilité publique, en tant qu'administrateur.

7. Cynthia Van Hulle exerce des mandats externes dans:

- Miko, ayant son siège social à 2300 Turnhout, Steenweg op Mol 177, société anonyme, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;
- Warehouses De Pauw, ayant son siège social à 1861 Meise, Blakebergen 15, société en commandite par actions, cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;
- Argenta Coopérative, ayant son siège social à Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers, société coopérative à responsabilité limitée, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice.

## 10.2 Comités d'audit et comités de risque

### 10.2.1 Gouvernance

Jusqu'au 16 décembre 2014, Argenta comptait un seul comité d'audit, de risque et de compliance. Il avait été créé au sein du conseil d'administration de la Société. Suite à une dérogation accordée par l'autorité de contrôle, le comité fonctionnait au niveau du groupe. Aucun comité d'audit séparé n'avait été créé au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances.

Lors de la réunion du 16 décembre 2014 dont il a été question dans un rapport annuel antérieur, le conseil d'administration de la Société a décidé de dissoudre ce comité et de créer des comités d'audit et de risque séparés 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 seront 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 seront présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne. Le comité d'audit et de risque qui a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne supervisera les activités propres (limitées) de la Société.

### 10.2.2 Composition

Les administrateurs non exécutifs suivants siègent au comité d'audit créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne:

- Raf Vanderstichele\* (président);
- Carlo Henriksen\*;
- Raco SPRL, représentant permanent: Bart Van Rompuy;
- Emiel Walkiers.

*\* membres indépendants du comité d'audit au sens de l'article 526ter du Code des sociétés*



Les membres du comité disposent d'une compétence collective dans le domaine d'activités d'Argenta Banque d'Épargne et en matière de comptabilité et d'audit. Deux membres sont d'anciens auditeurs externes et possèdent une très longue expérience professionnelle.

Les administrateurs non exécutifs suivants siègent au comité de risque créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne:

- Raf Vanderstichele\* (président);
- Jan Cerfontaine;
- Carlo Henriksen\*;
- Emiel Walkiers.

\* membres indépendants du comité de risque au sens de l'article 526ter du Code des sociétés

Monsieur Raf Vanderstichele a exercé pendant longtemps la fonction de réviseur d'entreprises auprès d'une société d'audit internationale et a été commissaire aux comptes auprès de plusieurs entreprises belges, notamment dans le secteur financier.

Monsieur Carlo Henriksen, ancien CEO d'un établissement bancaire belge, fait partie depuis le 16 décembre 2014 du comité d'audit d'Argenta Banque d'Épargne.

Les membres du comité disposent individuellement des connaissances, des compétences, de l'expérience et des aptitudes nécessaires pour leur permettre de comprendre et d'appréhender la stratégie et le niveau de tolérance au risque de l'établissement.

Les administrateurs non exécutifs suivants siègent au comité d'audit créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Assurances:

- Marie Claire Pletinckx (présidente);
- Raco SPRL, représentant permanent:  
Bart Van Rompuy;
- Emiel Walkiers.

\* membre indépendant du comité de risque au sens de l'article 526ter du Code des sociétés

Madame Pletinckx est depuis plusieurs années active dans le secteur financier, à la fois dans le domaine bancaire et des assurances, et a notamment été présidente et membre de divers comités de direction d'un bancassureur.

Les membres du comité disposent d'une compétence collective dans le domaine d'activités d'Argenta Assurances et en matière de comptabilité et d'audit. Un membre est un ancien auditeur externe qui possède une très longue expérience professionnelle.

## 10.3 Comité de rémunération et comité de nomination

### 10.3.1 Gouvernance

Argenta ne compte qu'un comité de rémunération. Il a été créé au sein du conseil d'administration de la Société. Suite à une dérogation accordée par l'autorité de contrôle, le comité fonctionne au niveau du groupe. Aucun comité de rémunération séparé n'a été créé au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances.

Le comité de rémunération est constitué de deux membres: un membre indépendant du conseil d'administration de la Société et un administrateur représentant l'actionnaire familial.

Le comité de rémunération de la Société s'est réuni deux fois et a ensuite systématiquement présenté un rapport au conseil d'administration.

Le comité de rémunération est responsable du suivi de la politique de rémunération du Groupe Argenta. Il suit l'évolution des rémunérations et des programmes d'incitation au sein du Groupe et propose des recommandations au conseil d'administration. Le comité examine aussi chaque année si les modalités de rémunération du Groupe sont conformes à la politique de rémunération.

Le comité de rémunération évalue chaque année la rémunération des administrateurs exécutifs et non exécutifs du point de vue de la politique de rémunération fixée par Argenta et de la conformité de la rémunération avec les dispositions légales et réglementaires, parmi lesquelles la possibilité que cette rémunération soit de nature à créer un conflit d'intérêts entre les administrateurs et l'établissement.

Le comité a décidé que la rémunération des administrateurs non exécutifs serait constituée exclusivement d'une rémunération mensuelle fixe, complétée par un montant fixe pour chaque participation à un comité créé au sein du conseil d'administration. Le comité constate que la



rémunération est conforme à la politique de rémunération fixée par Argenta ainsi qu'à la stratégie d'entreprise, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme de l'établissement. La rémunération n'est pas non plus de nature à créer un conflit d'intérêts entre les administrateurs non exécutifs et l'établissement.

Le comité a par ailleurs décidé que la rémunération des administrateurs exécutifs serait constituée exclusivement d'une rémunération mensuelle fixe, complétée par une prime dans deux assurances groupe: la formation d'un capital pension complémentaire et une assurance contre l'incapacité de travail. La rémunération de base fixe reflète en premier lieu l'expérience professionnelle pertinente et les responsabilités organisationnelles, telles qu'elles sont exposées dans la description de fonction liée au mandat d'administrateur exécutif. Il n'y a aucune rémunération variable dépendant de critères de performance. Le comité a constaté que la rémunération des administrateurs exécutifs est conforme à la politique de rémunération fixée par Argenta ainsi qu'à la stratégie d'entreprise, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme de l'établissement. La rémunération n'est pas non plus de nature à créer un conflit d'intérêts entre les administrateurs exécutifs et l'établissement.

Le comité a en outre proposé au conseil d'accorder à plusieurs collaborateurs le titre d'*Identified Staff*. Le critère déterminant pour cette qualification est l'exercice d'une influence significative sur le profil de risque de l'établissement financier. L'évaluation est réalisée sur la base des critères quantitatifs et qualitatifs établis dans le règlement délégué (UE) N° 604/2014 du 4 mars 2014. Chez Argenta, 5 administrateurs exécutifs, 9 administrateurs non exécutifs et 40 collaborateurs (fonctions de contrôle indépendantes, directeurs et managers d'unités opérationnelles importantes, ...) ont reçu le titre d'*Identified Staff*.

Cela représente 2,2 % du nombre total de collaborateurs (y compris les administrateurs, agents et collaborateurs d'agence).

Lors de sa réunion du 16 décembre 2014, le conseil d'administration a aussi créé un comité de nomination au sein du conseil d'administration de la Société. Suite à une dérogation accordée par l'autorité de contrôle, ce comité de nomination fonctionne aussi au niveau du groupe et il n'a pas été créé de comités de nomination séparés au sein du conseil

d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances.

Le comité de nomination est constitué de quatre membres: un membre indépendant du conseil d'administration de la Société, deux administrateurs représentant l'actionnaire familial et le président du conseil d'administration de la Société. Il est présidé par un administrateur indépendant.

En 2015, le comité a pris l'initiative de réaliser une évaluation du fonctionnement du comité de direction et de ses membres individuels. Le comité a transmis au conseil ses conclusions ainsi qu'un certain nombre de recommandations.

### 10.3.2 Composition

Les membres non exécutifs suivants du conseil d'administration de la Société ont siégé au comité de rémunération:

- Walter Van Pottelberge\*, également président du comité de nomination de la Société;
- Advaro SPRL, représentant permanent: Dirk Van Rompuy;

\* *membre indépendant du comité de rémunération au sens de l'article 526ter du Code des sociétés*

Le comité de rémunération est composé de manière à lui permettre d'exercer un jugement pertinent et indépendant sur les politiques et les pratiques de rémunération et sur les incitants créés au regard de la maîtrise des risques, des besoins en fonds propres et de la position de liquidité.

Un membre du comité de risque assiste en outre aux réunions du comité de rémunération.

Les membres non exécutifs suivants du conseil d'administration de la Société ont siégé au comité de nomination:

- Walter Van Pottelberge\*, également président du comité de rémunération de la Société;
- Jan Cerfontaine;
- Advaro SPRL, représentant permanent: Dirk Van Rompuy;
- Raco SPRL, représentant permanent: Bart Van Rompuy.

\* *membre indépendant du comité de nomination au sens de l'article 526ter du Code des sociétés*



Monsieur Walter Van Pottelberge est depuis plusieurs années actif dans le secteur financier, à la fois dans le domaine bancaire et des assurances, et a notamment été président des comités de direction d'un bancassureur.

Le comité de nomination est composé de manière à lui permettre d'exercer un jugement pertinent et indépendant sur la composition et le fonctionnement des organes d'administration et de gestion de l'établissement, en particulier sur l'expertise individuelle et collective de leurs membres et sur l'intégrité, la réputation, l'indépendance d'esprit et la disponibilité de ceux-ci.

## 10.4 Comités de direction du Groupe Argenta

### 10.4.1 Gouvernance

Le comité de direction de la Société fixe les limites dans lesquelles les différentes sociétés du groupe peuvent exercer leurs activités et leurs responsabilités. L'année passée, les comités de direction des différentes sociétés du Groupe Argenta se sont réunis en principe chaque semaine pour discuter de divers sujets d'actualité.

Le comité de direction de la Société est composé d'un président (CEO – *chief executive officer*), d'un directeur financier (CFO – *chief financial officer*) et d'un directeur des risques (CRO – *chief risk officer*). Ces trois membres font aussi partie des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances, où ils exercent la même fonction. 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.

Lors de sa réunion du 16 décembre 2014, dont il a été question dans un rapport annuel antérieur, le conseil d'administration a apporté les modifications suivantes à la mission et à la composition des comités de direction. La proposition de réorganisation de sa gouvernance interne vise une intégration maximale du fonctionnement des sociétés individuelles dans l'intérêt du groupe. Comme expliqué plus haut dans la composition des conseils d'administration, Argenta est également consciente du fait qu'une telle gouvernance requiert

les *checks and balances* nécessaires dans l'intérêt des entités respectives, et plus particulièrement du point de vue de la protection des différentes parties prenantes des sociétés individuelles du Groupe.

Au niveau des comités de direction, il a été décidé:

- de répartir de manière plus transparente les missions de la Société et des deux entités opérationnelles du Groupe, Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances;
- de limiter la mission de la Société à la gouvernance du groupe, aux fonctions de contrôle de deuxième ligne et aux ressources humaines;
- de maintenir la composition du comité de direction de la Société aux trois positions existantes (CEO / CFO / CRO) et de n'y apporter aucune modification;
- de confier toutes les fonctions liées directement à l'activité bancaire / d'assurances à Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances d'une manière la plus intégrée possible;
- de composer les comités de direction des deux sociétés de la même manière, à savoir:
  - en plus des CEO / CFO / CRO (qui constituent aussi le comité de direction de la Société),
  - trois autres positions, à savoir celle de COO (*chief operations officer* – responsable du service clientèle), CIO (*chief information officer*) et CCO (*chief commercial officer* – responsable de la politique commerciale, de la direction du réseau et du développement de produits).

Les comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances sont constitués d'administrateurs exécutifs qui possèdent une excellente expérience dans le domaine bancaire et/ou des assurances ou disposent d'une bonne formation et/ou d'une expérience dans le domaine bancaire ou des assurances utile mais pas indispensable pour la gestion bancaire (ICT par ex.) et qui ont fait preuve de véritables qualités managériales.

Le 30 septembre 2015, il a été mis fin au mandat de Monsieur Geert De Haes en tant que membre du comité de direction. Il faudra encore pourvoir à son remplacement au poste de CCO. La fonction sera provisoirement assumée par le CEO.



#### 10.4.2 Composition des comités de direction, de la direction, des cadres dirigeants et des administrateurs délégués au 31 décembre 2015

	Groupe Argenta	Argenta Banque d'Épargne <sup>(1)</sup>	Succursale d'Argenta Banque d'Épargne	Argenta Assurances <sup>(2)</sup>	Argenta-Life Pays-Bas	Argenta Asset Management
<b>Voorzitter:</b>						
Johan Heller	■	■		■		
Erik Schoepen						■
Marinka Van Der Meer			■		■	
<b>Leden:</b>						
Geert Ameloot	■	■		■		
Gert Wauters	■	■		■		
Dirk Van Dessel		■		■		
Anne Coppens		■		■		
Peter Verberne (ad interim)			■		■	
Dietrich Heiser			■		■	
Michel Waterplas						■

<sup>(1)</sup> Depuis le début octobre 2015, Geert De Haes ne fait plus partie du comité de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances.

<sup>(2)</sup> Johan Heller déposera son mandat de président du comité de direction du Groupe Argenta, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances lors de l'assemblée générale du 29 avril 2016.



# 11. Liste des sociétés Argenta

## **Argenta Bank- en Verzekeringsgroep HOLDING STRATÉGIQUE**

Société anonyme  
Belgiëlei 49-53  
B-2018 Anvers  
RPM Anvers 0475.525.276

## **Argenta Banque d'Épargne ORGANISME DE CRÉDIT**

Société anonyme  
Belgiëlei 49-53  
B-2018 Anvers  
RPM Anvers TVA BE 0404.453.574

## **Argenta Banque d'Épargne SA a une succursale aux Pays-Bas: Bijkantoor Nederland**

Stadionstraat 2  
NL-4815 NG Breda

## **Argenta Assuranties ENTREPRISE D'ASSURANCES**

Société anonyme  
Belgiëlei 49-53  
B-2018 Anvers  
RPM Anvers TVA BE 0404.456.148

## **Argenta Asset Management SOCIÉTÉ DE GESTION**

Société anonyme  
de droit luxembourgeois  
27, Boulevard du Prince Henri  
L-1724 Luxembourg  
R.C. Luxembourg B 35185

## **Argenta-Life Nederland ENTREPRISE D'ASSURANCE VIE**

de droit néerlandais  
naar Nederlands recht  
Stadionstraat 2  
NL-4815 NG Breda  
H.R. Amsterdam 33301491



# 12. Commentaire sur les comptes annuels

## 12.1 Commentaire sur les états financiers individuels

Le total bilantaire de la Société a augmenté de 932.162.675 euros au 31 décembre 2014 à 979.432.679 euros à la fin 2015.

Outre les immobilisations financières sous la forme de participations dans des entreprises associées s'élevant à 946.578.029 euros, la Société dispose de 32.854.650 euros en actifs circulants.

Le bénéfice à affecter de l'exercice s'élève à 90.337.522 euros. Il est proposé de le répartir comme suit:

- ajout aux réserves légales:  
4.516.876 euros
- ajout aux autres réserves:  
11.686.091 euros
- bénéfice à distribuer:  
74.134.555 euros

Après la distribution proposée du bénéfice, les fonds propres s'élèvent à 903.762.240 euros suivant le bilan au 31 décembre 2015.

Pour obtenir une image plus claire de la situation actuelle de la Société, il faut lire ces états financiers conjointement aux états financiers consolidés de la Société.

## 12.2 Commentaire sur les états financiers consolidés

### 12.2.1 Bilan et compte de résultat

Le total consolidé du bilan BGAAP a augmenté d'un peu plus d'1 milliard d'euros et passe de 37.650.849.168 euros fin 2014 à 38.731.508.170 euros au 31 décembre 2015.

Les créances sur clients, le poste bilantaire le plus important à l'actif, ont augmenté en 2015 de 22.582.997.907 euros à 24.060.238.985 euros. Les obligations et autres titres à rendement fixe

ont par contre diminué de 12.783.611.855 euros à 11.912.055.060 euros.

Au passif, les dettes envers les clients, les dettes représentées par des titres de dettes et les dettes subordonnées ont augmenté de 34.814.468.425 euros à 36.051.299.589 euros.

Suite au bénéfice enregistré, les fonds propres ont augmenté de 1.719.926.299 euros à 1.902.426.762 euros fin 2015.

Les revenus d'intérêt (NII) représentent le moteur bénéficiaire du groupe.

Au total, ils ont augmenté de 610.872.803 euros à 653.252.066 euros à la fin 2015.

Il y a un poste lié au résultat d'intérêts et un poste lié au résultat d'assurance.

Le résultat d'intérêts est pratiquement resté inchangé. Les produits d'intérêt et les charges d'intérêt ont tous deux diminué.

Le résultat net de l'assurance a augmenté de 43.403.462 euros. Les charges techniques ont enregistré une baisse plus importante que les primes.

Suite à la poursuite du développement du fee business, les provisions reçues ont augmenté d'un quart pour passer de 81.266.270 euros à 102.405.149 euros.

Les provisions payées ont enregistré une hausse moins soutenue et s'élevaient à 172.755.545 euros à la fin 2015.

Vu la croissance continue du personnel, les rémunérations et les charges sociales ont augmenté de 8 % pour atteindre 62.765.455 euros.

Les autres frais de gestion et d'exploitation nets ont augmenté de 179.413.492 euros à 205.118.432 euros. Une grande partie de cette augmentation peut s'expliquer par les taxes publiques mais également par les investissements pour l'avenir.



### 12.2.2 Fonds propres et ratios

Après la distribution proposée du bénéfice, les fonds propres s'élèvent à 1.902.426.762 euros suivant le bilan au 31 décembre 2015. Le ROE s'élève à 13,1 %.

Le ratio Common Equity Tier 1 s'élève à 19,9 % au 31 décembre 2015 par rapport à 19,0 % en 2014<sup>4</sup>. Il s'agit du ratio de solvabilité prudentiel (Bâle III) conformément à la méthode du *Compromis danois* qui est appliqué au niveau de BVG après approbation de l'autorité de contrôle.

### 12.2.3 Taxes et contributions aux pouvoirs publics, autorités de contrôle et associations professionnelles

La taxe belge sur les banques a été fortement augmentée après la crise financière de 2008 en tant que contre-prestation pour la garantie d'État sur l'épargne.

Le fonds de protection des dépôts (« FPD ») tient compte des risques que les établissements financiers font courir à la collectivité. Avec son profil de risque prudent, Argenta Banque d'Épargne appartient à la meilleure catégorie pour tous les facteurs de risque analysés (niveau de risque très faible selon l'AR du 22 avril 2012).

Argenta Banque d'Épargne est soumise à une forte pression fiscale, constituée de différentes taxes imposées à la fois par l'État belge et par l'Europe:

- En 2015, la contribution au FPD s'est élevée pour Argenta à 20,89 millions d'euros.
- Depuis 2015, une cotisation de résolution purement européenne est aussi d'application pour le fonds de résolution « SRF » (*single resolution fund*) et fait encore augmenter la taxe sur les banques. Pour Argenta, elle s'élevait à 3,62 millions d'euros.
- Argenta Banque d'Épargne paie aussi la taxe d'abonnement classique sur les carnets d'épargne réglementés. Celle-ci a encore été fortement majorée en 2014, pour des raisons purement budgétaires de l'État fédéral: elle est ainsi passée de 0,08 % à 0,1929 %. En 2015, la taxe d'abonnement pour Argenta Banque d'Épargne s'est élevée à 43,68 millions d'euros (y compris la taxe annuelle sur les établissements de crédit de 0,0435 %).
- Enfin, Argenta Banque d'Épargne paie une contribution pour la stabilité du secteur financier

(FSC). Elle a été portée, depuis le 1er janvier 2014, à 0,0325 % et a été reliée aux risques pour les banques systémiques. En 2015, la FSC s'est élevée pour Argenta à 0,79 millions d'euros.

Argenta Assurances a aussi payé en 2015 une contribution au FPD de 4,41 millions d'euros et une taxe annuelle de 1,38 million d'euros.

La taxe effective sur les banques pour le Groupe Argenta s'est élevée en 2015 à 74,76 millions d'euros, soit 25 % du bénéfice brut total de 305 millions. Un montant d'une hauteur inédite.

Enfin, en 2015, la déduction des intérêts notionnels (DIN) a été spécifiquement limitée pour les banques et les assureurs car elle a été reliée au volume des dépôts. À cause de cette mesure, Argenta doit, en tant que bancassureur, payer un impôt supplémentaire sur les sociétés de 5,52 millions d'euros par rapport à une situation sans lien avec les dépôts.

L'ensemble des taxes sur les banques et des abaissements de la déduction des IN traduit un traitement inéquitable des banques. Les banques qui s'adressent exclusivement ou principalement aux épargnants particuliers sont toujours, malgré la décision de la Cour constitutionnelle sur la DGS en 2012, traitées de manière inéquitable et sont touchées beaucoup plus lourdement par les diverses taxes bancaires que les banques universelles.

D'autre part, une contribution complémentaire est – à nouveau – attendue de la part du secteur bancaire dans le cadre du budget de 2016 et au-delà.



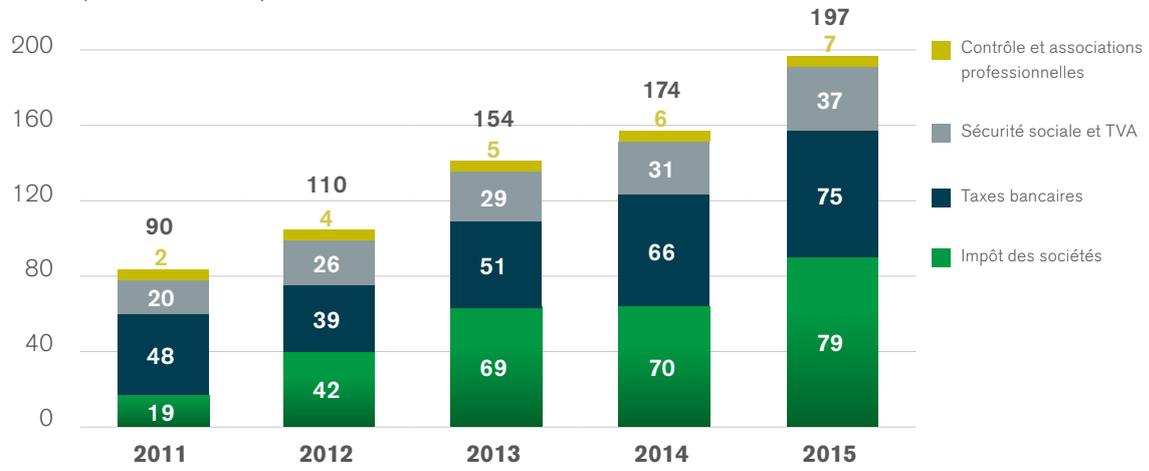
Le taux d'imposition effectif pour le Groupe Argenta est de 29 %, hors taxe sur les banques, et de 53 % si l'on inclut la taxe sur les banques. La taxe sur les banques (y compris la mesure DIN modifiée) augmente de 21 %.

Le graphique ci-dessous montre le total des taxes et des cotisations payées aux pouvoirs publics: cotisations aux autorités de contrôle et fédérations professionnelles, cotisations de sécurité sociale et TVA, taxe sur les banques et impôt des sociétés.

<sup>4</sup> Ce ratio n'était pas encore appliqué en 2013.

## Total des taxes et contributions aux pouvoirs publics, autorités de contrôle et associations professionnelles

(en millions d'euros)



# 13. Gestion des risques



## 13.1 Identification des risques propres aux activités d'Argenta

### 13.1.1 Généralités

En raison de la nature de ses activités, Argenta est exposé à différents risques. Les principaux risques auxquels sont exposés le Pôle bancaire et le Pôle d'assurances sont le risque de marché et le risque de crédit. Les autres risques importants sont l'évolution de l'activité économique en Belgique et aux Pays-Bas et les risques liés à la concentration dans la répartition géographique des activités de l'entreprise.

Il faut encore y ajouter le risque de liquidité, opérationnel, d'assurance, de business, stratégique, de réputation et de réglementation. L'absence de contrôle de ces risques peut avoir des conséquences négatives pour les performances financières et la réputation du Groupe Argenta.

### 13.1.2 Risque de marché

#### Généralités

Le risque de marché est le risque que la valeur réelle des flux de trésorerie futurs d'un instrument de marché fluctue en raison des changements des prix du marché.

Ce risque de marché couvre les quatre types de risques suivants pour le Groupe Argenta: risque de taux d'intérêt, risque d'élargissement du spread, risque sur actions et risque sur actifs immobiliers.

- Les changements des taux d'intérêt, des courbes des taux et des fluctuations de rendement peuvent affecter la marge des taux entre les charges de prêt et d'emprunt pour le Pôle bancaire et provoquer un déséquilibre entre le taux garanti dans les polices et le taux perçu dans le Pôle d'assurances.
- Le niveau du spread de crédit ou sa volatilité – sans que cela soit nécessairement causé par un changement dans la solvabilité de l'émetteur – est également déterminant pour le rendement et la valeur économique du portefeuille d'investissements et de prêts.
- Les performances des marchés financiers peuvent aussi faire fluctuer la valeur du portefeuille d'investissements d'Argenta.

Il convient de noter qu'Argenta n'exerce ses activités que dans le Benelux et ne réalise pas d'investissements dans une autre devise que l'euro, de sorte qu'il ne court aucun risque de change. Il n'envisage pas non plus de prendre des positions dans d'autres devises que l'euro.

## Risque de taux d'intérêt

Le principal risque de marché auquel sont exposées (principalement) les activités du Pôle bancaire et des assurances et donc, en particulier, Argenta Banque d'Épargne, est le risque de taux d'intérêt. Il naît, en premier lieu, des modifications des prix du marché, des changements inattendus dans les rendements des investissements et des modifications dans les corrélations des taux d'intérêt entre les différents instruments financiers

En tant que groupe de services financiers, contrôlé par un holding financier mixte, tant les résultats que la position de fonds propres d'Argenta sont soumis aux variations provoquées par les risques de marché. La gestion professionnelle de ces risques de marché se concentre surtout – vu le positionnement stratégique spécifique d'Argenta Banque d'Épargne – sur la gestion appropriée du risque de taux d'intérêt, en tant que principale composante du risque de marché.

Les résultats et la position de fonds propres d'Argenta Banque d'Épargne montrent une certaine sensibilité à l'évolution des taux étant donné qu'une partie importante de la stratégie d'entreprise consiste à collecter des moyens à court et moyen terme – principalement par le biais de dépôts d'épargne et à terme placés auprès de la clientèle de détail – et de les réinvestir via diverses formes de crédits et d'investissements. Dans la mesure où la durée de ces réinvestissements ne correspond pas nécessairement à celle des moyens collectés, il en résulte un mismatch de durée qui conduit, en raison des différences de taux entre les diverses périodes, à la formation d'un résultat de transformation.

La valeur brute de l'entreprise (la différence entre les investissements valorisés à la valeur du marché et le coût de leur financement) est influencée par les fluctuations de ces taux d'intérêt. L'intensité de cette variation est déterminée par l'ampleur de la sensibilité à la valeur du marché tolérée. Ce paramètre sert de mesure au mismatch de taux structurel qui permet de corriger en grande partie la sensibilité aux taux.

Cette sensibilité à la valeur du marché représente donc aussi un des principaux instruments permettant à Argenta Banque d'Épargne, sur la base de son analyse de l'évolution future des taux d'intérêt, d'orienter ses résultats d'exploitation et de tenir compte également de leur impact potentiel sur la valeur brute de l'entreprise, assimilée à sa position de fonds propres.

La sensibilité à la valeur du marché peut être corrigée de manière flexible et à court terme sur la base d'instruments financiers. Elle peut également être adaptée à long terme en modifiant fondamentalement le positionnement de certaines activités:

(i) La forme d'adaptation, citée en premier lieu, de la sensibilité aux taux, est effectuée au moyen d'instruments financiers courants et liquides, qui sont à disposition sur les marchés des capitaux, comme les interest rate swaps et caps. Ces instruments exogènes sont utilisés notamment dans le cadre du contrôle du risque de taux d'intérêt. Ils sont encadrés par une politique stricte à l'égard des risques de contrepartie.

(ii) La deuxième série de mesures a trait aux ajustements endogènes permettant de corriger de manière structurelle la sensibilité aux taux du portefeuille sur la base de la politique de prix des dépôts, des comptes à terme et des marges appliquées ainsi que de la politique d'acceptation des crédits dans les différents segments de durée. Un tel ajustement s'inscrit naturellement dans le positionnement stratégique fondamental d'Argenta Banque d'Épargne alors que les mesures exogènes mentionnées antérieurement revêtent davantage un caractère tactique. Elles complètent cependant le dispositif visant à corriger le bilan de manière endogène.

Argenta Banque d'Épargne veille particulièrement, dans ses processus de contrôle des risques, à assurer une organisation interne cohérente, qui doit lui permettre de mener ses activités de manière appropriée, objective et performante et de les rapporter à temps et intégralement aux divers organes de gouvernance compétents. Il s'agit en premier lieu du comité Asset and Liability (ci-après **ALCO**) pour la banque et pour l'assureur. Ce comité exerce la responsabilité spécifique du contrôle de la gestion quotidienne des positions financières et en assure le reporting au comité de direction. Il remplit en permanence la mission de maintenir dans des limites fixées aussi bien la sensibilité aux revenus des revenus d'intérêt nets que la sensibilité à la valeur du marché des fonds propres.

Dans le cadre de la mesure et de la maîtrise du risque, le comité ALCO tient compte des divers composants du risque de taux d'intérêt inscrits au bilan d'Argenta, dont le risque de réévaluation (risque émanant du mismatch des taux d'intérêt entre l'actif et le passif), le risque yield curve (risque émanant des déplacements non parallèles de la courbe de rendement), le risque d'option (risque émanant des options implicites et explicites au bilan) et le risque de base. Ce dernier



risque survient notamment à cause de l'utilisation de différents indices de référence sur la base desquels les produits à l'actif et au passif sont réévalués, comme par exemple les hypothèques belges sur la base de l'indice de référence OLO. Chez ALM, ces risques sont contrôlés et maîtrisés à l'aide d'une analyse de scénarios.

### Priorité aux ajustements endogènes

Le risque de taux d'intérêt exige, comme tout autre risque, un amortisseur de risque sous la forme de fonds propres. Bien que les autorités réglementaires ou de contrôle belges et européennes n'aient à ce jour pas imposé, pour le risque de taux d'intérêt, des exigences précises en matière de fonds propres dans le cadre du Pilier 1, Argenta Banque d'Épargne fixe à cet effet, dans son ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*), un volume déterminé de fonds propres exigés. La poursuite de ses activités de banque d'épargne classique et donc (entre autres) de banque de transformation – une banque dont l'activité consiste à transformer l'argent collecté à court terme en investissement à (plus) long terme – exige bien entendu un suivi continu (et un complément au besoin) de ces fonds propres exigés.

Argenta Assurances tient compte également dans son ORSA (*Own Risk Solvency Assessment*) des exigences de capital supplémentaires pour le risque de taux d'intérêt.

Pour des raisons stratégiques, Argenta veut réduire son risque de taux d'intérêt afin d'être moins dépendant des revenus d'intérêts et de l'évolution des taux. Il met donc davantage l'accent sur le fee business, à savoir la vente de produits hors bilan dont le risque financier est supporté essentiellement par le client. Ce pilier fee business (ou Investissements) doit favoriser une diversification des revenus d'Argenta Banque d'Épargne, à côté des piliers Épargne et Paiements, Crédits et Assurances, et ainsi améliorer la qualité du bénéfice.

La qualité du bénéfice d'Argenta Banque d'Épargne est encore restée à un niveau très élevé en 2015 grâce à une politique ALM efficace et à une stratégie commerciale judicieuse. La situation actuelle en matière de taux d'intérêt européens, le refinancement d'une partie du portefeuille d'hypothèques et la forte diminution des rendements des obligations exercent une pression négative sur la marge d'intérêt. Du côté des activités d'assurance, à côté des assurances ordinaires de la branche 21 – pour lesquelles le duration matching est généralement appliqué –

on veille également à encourager le fee business, en particulier par la vente d'assurances d'investissement de la branche 23.

La combinaison de couvertures endogènes et de couvertures ALM exogènes complémentaires permet à la stratégie commerciale d'Argenta (notamment les relations à long terme avec les clients, la croissance de l'activité des crédits hypothécaires, la croissance durable et rentable du portefeuille de dépôts et le développement des quatre piliers) de s'inscrire intégralement dans le RAF (*Risk Appetite Framework ou cadre de tolérance au risque*) approuvé.

### Risque d'élargissement du spread

HL le rendement sur le portefeuille d'investissements est en majeure partie déterminé par le spread de crédit obtenu sur les investissements réalisés. L'évolution et les variations du spread de crédit sont souvent déterminées par le marché et par des facteurs autres que ceux qui ont un rapport avec la solvabilité de l'émetteur. Ces facteurs de risque du marché induisent un risque d'élargissement du spread et constituent, en plus du simple risque de taux d'intérêt, le principal catalyseur du rendement des actifs et de la valeur économique du portefeuille d'investissements. De plus, la valeur marchande du portefeuille d'investissements est répercutée à la fois sur les fonds propres prudentiels de l'assureur (Solvency II) et sur ceux de la banque (CRD IV). Pour cette dernière, il faut toutefois tenir compte d'une période de mise en œuvre progressive et de quelques latitudes nationales qui déterminent dans quelle mesure des plus-values et moins-values latentes du portefeuille AFS influencent les fonds propres.

L'adoption d'une politique d'investissement prudente, le suivi fréquent des variations de la valeur économique du portefeuille d'investissements et la mesure de la sensibilité des changements dans le spread de crédit représentent donc aussi des piliers importants dans le cadre d'une gestion saine de portefeuille.

Une politique d'investissement saine passe par un cadre d'investissement strict qui détermine, en fonction de la solvabilité de l'émetteur, l'enveloppe d'investissement autorisée et la durée maximale. Cette politique d'investissement se concrétise par une analyse approfondie des secteurs de crédit et des dossiers d'investissement ainsi que par un screening actif des opportunités du marché. La gestion tactique de la répartition du portefeuille entre les différents secteurs de crédit s'effectue



toujours dans le respect des règles qui ont été définies dans le cadre de l'Allocation Stratégique des Actifs.

L'évolution de la valeur marchande du portefeuille d'investissements est suivie au sein du comité *Asset and Liability*. Le calcul et le suivi de la sensibilité au spread de crédit sont réalisés dans le cadre d'ICAAP et d'ORSA et l'évaluation est effectuée en fonction du RAF.

### Risque sur actions

En 2015, le Pôle bancaire a décidé de constituer une position limitée dans des actions liées à l'immobilier et aux PPP (« partenariats public-privé ») en vue de réaliser une diversification encore plus large du portefeuille d'investissements et de compléter le portefeuille d'obligations actuel. Le Pôle d'assurances a la possibilité, sur la base de la politique Trésorerie et ALM approuvée par le conseil d'administration d'Argenta Assurances, de réinvestir les avoirs collectés des clients dans des actions individuelles.

### Risque sur actifs immobiliers

Argenta Banque d'Épargne (depuis 2015) et Argenta Assurances ont la possibilité de constituer un portefeuille limité d'investissements immobiliers indirects. Cela ne peut se faire qu'à des conditions très strictes, tant sur le plan du type d'investissements que des risques de concentration.

#### 13.1.3 Risque de crédit

##### Généralités

Le risque de crédit est le risque qu'une contrepartie ne puisse pas remplir ses engagements de paiement. Il peut résulter de l'insolvabilité d'un client ou d'une contrepartie. Ce risque est présent tant au niveau de l'activité traditionnelle d'octroi de crédits que dans le domaine des investissements.

Les risques liés aux modifications de la qualité de crédit et au caractère recouvrable des emprunts effectués et des montants dus par des contreparties sont indissociablement liés à une grande partie des activités du Groupe Argenta.

Une baisse de la qualité de crédit des emprunteurs et des contreparties du Groupe Argenta, une détérioration générale des conditions économiques belges, néerlandaises ou internationales ou une baisse provoquée par des risques systémiques

peuvent affecter le caractère recouvrable des prêts en cours et la valeur des actifs d'Argenta et nécessiter une augmentation des provisions pour mauvaises créances, ainsi que d'autres provisions.

La gestion des risques de crédit au sein d'Argenta est régie par des politiques adéquates et régulièrement actualisées (Politique de risque de crédit pour les crédits de détail et Trésorerie et ALM).

Toutes les entités et tous les départements d'Argenta disposent des instruments de mesure, directives et procédures appropriés pour gérer le risque de crédit. Cela comprend également une procédure totalement indépendante d'approbation de l'octroi de crédits, s'accompagnant de limites fixées pour la crédibilité, de procédures de surveillance et d'indicateurs globaux relatifs à la qualité du portefeuille de crédits de détail, du portefeuille d'investissements et du portefeuille de prêts aux administrations locales et régionales. La gouvernance est aussi soutenue par une série de comités (de consultation), tels que le comité rating, le comité investissement, le comité de risque de crédit, le comité des risques du groupe et le comité *Asset and Liability*.

##### Concentration du risque de crédit

Le risque de crédit augmente en proportion des concentrations de risque. Par conséquent, le risque de crédit d'Argenta s'accroît en raison de la concentration sectorielle et géographique.

Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances investissent aussi dans des crédits logement belges et néerlandais. Le Groupe Argenta présente une concentration de crédits aux particuliers en Belgique et aux Pays-Bas, plus précisément dans les crédits logement aux particuliers. Cela rend Argenta fortement dépendante des développements sur le marché immobilier et de la capacité de remboursement du preneur de crédit particulier en Belgique et aux Pays-Bas.

Par ailleurs, Argenta détient un portefeuille diversifié d'investissements de qualité supérieure, avec une concentration en instruments de la dette de l'État belge.

La gestion du risque de crédit est clairement décrite et détaillée dans les politiques Trésorerie et ALM (respectivement pour Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances).



### Risques liés à la diversification limitée des activités (Benelux)

Argenta exerce la majeure partie de ses activités en Belgique et aux Pays-Bas. Il mène par ailleurs des activités limitées au Luxembourg où Argenta Asset Management intervient en tant qu'agent et gestionnaire d'Argenta-Fund sicav et d'Argenta Funds of Funds sicav.

De ce fait, les performances d'Argenta sont surtout influencées par le niveau et la nature cyclique des activités économiques en Belgique et aux Pays-Bas, qui sont à leur tour soumises aux aléas des événements économiques politiques nationaux et internationaux.

S'agissant de la fiscalité, la structure d'Argenta implique que les dépôts de la succursale aux Pays-Bas soient placés intégralement sous la protection du système belge de garantie des dépôts, avec pour conséquence une sensibilité aux modifications des taxes sur les banques.

De leur côté, les codes de conduite relatifs aux produits d'investissement sont établis en premier lieu au niveau européen et ensuite transposés par les différents pays européens dans leur propre réglementation. Argenta commercialise des produits d'investissement en Belgique. Pour la mise en œuvre pratique de la réglementation en Belgique par la FSMA, Argenta se base sur les interprétations de Febelfin et d'Assuralia. Aux Pays-Bas, l'AFM fait de l'intérêt du client (« Klantbelang Centraal ») le thème central de sa politique.

#### 13.1.4 Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que les liquidités disponibles ne suffisent pas à remplir les obligations financières lorsque ces dernières viennent à échéance. Ce qui peut résulter des éléments suivants:

- un rallongement inattendu de l'encours des créances, par exemple en raison du non-paiement d'un emprunt;
- le risque que le Pôle bancaire enregistre davantage de lignes de crédit ou fasse l'objet de plus de remboursements de dépôts d'épargne;
- le risque que le Pôle d'assurances voie ses obligations de paiement augmenter en raison d'une hausse de la sinistralité ou de retraits anticipés

dans la branche des assurances vie, ce qui ne permettrait pas à Argenta de faire face à ses obligations de paiement;

- le risque que les transactions nécessaires de financement ne puissent pas être exécutées (ou à de mauvaises conditions);
- le risque que des actifs ne puissent être liquidés que moyennant une importante dévalorisation, car il y a trop peu de contreparties intéressées sur le marché.

Comme tout bancassureur, Argenta suit de près son risque de liquidité.

L'incapacité d'une institution financière, y compris celle des entités respectives d'Argenta, à anticiper et à tenir compte des baisses ou modifications inattendues des sources de financement peut avoir des conséquences sur la capacité d'une institution financière à remplir ses obligations au moment où celles-ci sont dues.

Le comité *Asset and Liability* surveille en permanence les ratios de liquidité. La gestion est clairement décrite et détaillée dans la politique Trésorerie et ALM.

#### 13.1.5 Risque opérationnel

##### Généralités

Toutes les entreprises qui exercent des activités sont exposées à un risque opérationnel. Les institutions financières n'y font pas exception.

Les activités d'Argenta dépendent de sa capacité à traiter un grand nombre de transactions de manière efficace, précise et conforme aux politiques du groupe ainsi qu'à la réglementation et à la législation en vigueur. Les risques et pertes de nature opérationnelle sont le résultat de processus internes lacunaires ou défaillants (tels que des processus non conformes aux prescriptions légales), d'actes individuels (comme la fraude, les erreurs de salariés) et de systèmes (comme une panne de système) ou la conséquence d'événements externes (comme les catastrophes naturelles ou les défaillances de systèmes externes, comme ceux de fournisseurs ou de contreparties du Groupe Argenta). Il peut en résulter des dommages financiers et/ou des atteintes à la réputation. Le risque juridique et le risque de compliance en font aussi partie.



Le Groupe Argenta propose un nombre relativement limité de produits et services, ce qui permet de maintenir le risque opérationnel à un niveau limité. Bien qu'Argenta ait pris des mesures pour contrôler les risques et les pertes éventuelles et consacre par ailleurs des moyens considérables au développement de procédures efficaces et à la formation du personnel, il n'est pas possible de mettre en œuvre des procédures permettant d'exclure d'une manière efficace tous ces risques opérationnels. Mais dans le cadre de l'appétit général pour le risque, les risques opérationnels sont également gérés de manière structurelle.

L'Orco (comité du risque opérationnel) se réunit tous les trimestres au sein du GRC (comité des risques du Groupe) pour discuter des *key risk indicators*, des RCSA (*Risk & Control Self Assessment*) et des pertes opérationnelles.

Chaque année, un rapport de contrôle interne détaillé est établi et transmis au comité d'audit, au conseil d'administration et à la BNB/BCE. Ce rapport évalue le caractère adéquat et l'efficacité des mesures de gestion mises en œuvre conformément à la méthodologie COSO.

D'une manière générale, l'on estime cependant que les risques opérationnels augmentent sans cesse et l'autorité de contrôle accorde aussi une attention toujours plus grande à cette forme de risques. Cela est dû notamment à un environnement technologique en évolution rapide, à l'élargissement de la réglementation, à la complexité croissante et à la multiplication des produits ainsi qu'à la tendance générale à l'externalisation des activités non fondamentales. Argenta est bien entendu conscient de cette évolution et a pris des décisions en 2015 qui vont encore renforcer l'attention accordée à la gestion du risque opérationnel au sein de l'entreprise.

Cela s'est notamment traduit par :

- une attention structurelle accrue de la part du comité d'audit et de risque d'Argenta pour les risques opérationnels;
- la création d'une direction spécifique (Gestion du risque opérationnel & ECB Office) spécifiquement axée sur les risques opérationnels;
- un plan d'action à court terme et à moyen et long terme a été élaboré suite à un audit externe qui a été mené en 2015 et a donné lieu à une série d'observations et propositions d'amélioration;
- une amélioration continue en 2015 de la gestion du risque opérationnel, notamment par la

formation et la sensibilisation des responsables de première ligne en ce qui concerne les tâches spécifiques à accomplir dans le cadre de la gestion des risques opérationnels, l'augmentation des *Risk Control Self Assessments*, etc.;

- le processus relatif aux Business Impact Analyses (« BIA ») a été optimisé en 2015. Dans chaque direction, une BIA a été menée par l'équipe ORM, ce qui a permis de redéfinir tous les processus, applications, fonctions et interactions critiques;
- la poursuite de la concrétisation de l'appétit pour le risque d'Argenta avec l'adaptation des sous-limites spécifiques pour les scénarios en fonction de la perspective (99,9 %, 95 % et 80 %);
- le recrutement d'un ORM Manager qui, en plus de la gestion du risque opérationnel, jouera aussi le rôle d'*Information Security Officer* chez Argenta et sera chargé de la politique de protection des informations.

### Prestataires de services externes

Le Groupe Argenta est exposé au risque de cessation des contrats conclus avec d'importants prestataires de services externes. Une telle cessation peut conduire à la discontinuité ou au retard d'importants processus opérationnels, un risque contre lequel Argenta se couvre autant que possible par le biais d'une politique adéquate de continuité de l'entreprise et de dispositions de transition contenues dans les contrats concernés. En 2015, Argenta a continué à améliorer sa politique de continuité de l'entreprise, ce qui ressort notamment de la nouvelle politique Sourcing. Cette politique définit la vision, les règles du jeu et le cadre du sourcing (sous-traitance). Par ailleurs, elle approfondit et détermine les responsabilités et les relations avec les fournisseurs (critiques) existants. Cela contribue à une amélioration du contrôle de tous les prestataires externes.

#### 13.1.6 Risque d'assurance

Le Pôle d'assurances court le risque d'un déséquilibre entre, d'une part, les versements découlant des sinistres et, d'autre part, les primes reçues et les provisions constituées. Ce risque peut avoir pour origine une éventuelle fixation erronée des tarifs ou l'absence éventuelle de provisions techniques adaptées, qui peuvent à leur tour résulter, notamment, d'une sinistralité imprévue ou d'une modification substantielle des conditions de marché, ce qui implique un risque de marché.



S'agissant des assurances dommages et santé, les résultats du Pôle d'assurances dépendent en grande partie de la mesure dans laquelle les versements réels correspondent aux hypothèses appliquées lors de la fixation des prix des produits et de la détermination de la hauteur des provisions techniques et de la responsabilité en matière d'indemnisation. Si les résultats réels sont moins favorables qu'on ne le supposait en définissant ces obligations, le bénéfice peut en pâtir.

S'agissant des assurances vie, le risque d'assurance comprend notamment le risque de rachat de polices, des versements relatifs aux polices (en cas de décès) et des coûts des polices. Généralement, le Pôle d'assurances court un risque lorsque le nombre de rachats de polices augmente, parce que le Pôle d'assurances ne peut pas toujours récupérer intégralement les frais de clôture lors de la vente d'un produit.

Le comité de risque d'assurance suit ces risques en permanence, la fonction actuarielle participe régulièrement à ce suivi.

### 13.1.7 Risque business

Le risque business est le risque que le capital et les bénéfices actuels et futurs soient influencés par des modifications des volumes du business ou par des changements au niveau des marges et des charges. Ces deux types de modifications peuvent résulter de l'évolution des conditions de marché externes et de l'impossibilité pour l'organisation à en tirer parti. Ce risque recouvre également la mauvaise diversification des bénéfices (*earnings*) ou l'impossibilité de préserver un niveau suffisant et satisfaisant de rentabilité. L'indicateur de sensibilité au revenu au sein du RAF intègre le risque business sur les dépôts non *maturity* en calculant un risque supplémentaire.

Pour gérer le mieux possible le risque business auquel Argenta est exposé, l'entreprise a fait le choix stratégique de pratiquer, à côté de ses activités classiques, la vente de produits générant des *fee income* (revenus de commission). Ce quatrième pilier d'activités, Investissements, doit permettre de mieux diversifier, à côté des piliers Assurances, Crédits, Épargne et Paiements, les bénéfices générés par l'entreprise. Il importe à cet égard d'exploiter au maximum les possibilités de ventes croisées parmi la clientèle des différents piliers.

Pour déterminer la contribution bénéficiaire de chaque produit, la fixation des prix des produits du Pôle bancaire tient compte du *funds transfer pricing* sur une base économique. Pour les produits d'assurances, le Pôle d'assurances se base sur le *profit testing*.

### 13.1.8 Risque stratégique

Le risque stratégique auquel Argenta est exposé est le risque d'impact sur le capital et les bénéfices actuels et futurs de mauvaises décisions de politique, d'une mauvaise mise en œuvre des décisions ou d'une mauvaise adaptation (*responsiveness*) aux conditions de marché changeantes (tant au niveau commercial que financier).

Pour atteindre ses objectifs stratégiques, tels qu'ils sont définis dans la stratégie d'entreprise, Argenta met des moyens à disposition. Il s'agit entre autres de canaux de communication, de systèmes, de personnel, de réseaux, de temps et de capacités. Les objectifs stratégiques sont définis par le comité de direction, approuvés par le conseil d'administration et suivis de manière périodique.

La réalisation finale de la stratégie d'entreprise dépend du caractère adéquat des moyens mis à disposition et de la manière dont ces moyens ont été alloués. Ce qui fait l'objet d'une évaluation permanente.

### 13.1.9 Risque de réputation

Le Groupe Argenta court continuellement un risque de dommage (perte) en raison de la détérioration de sa réputation ou de son standing, provoquée par une perception négative de l'image de l'organisation auprès des clients, des contreparties, des actionnaires et/ou des autorités de contrôle.

Il s'agit d'un *second order risk*, c'est-à-dire d'un risque découlant d'un autre risque, mais dont l'impact est spécifique. Le Groupe Argenta considère ce risque comme un risque vertical. Autrement dit, un risque qui traverse tous les autres risques. Le risque de réputation est également géré par le suivi et la gestion des autres risques.



### 13.1.10 Risque réglementaire

Le risque réglementaire concerne les risques liés aux modifications législatives ou réglementaires.

À tous les endroits où opère Argenta, il est soumis aux lois, prescriptions, mesures administratives et directives relatives aux prestations de services financiers. Des modifications sur le plan de la surveillance et de la réglementation peuvent affecter les activités, les produits et services proposés ainsi que la valeur des actifs Argenta. Bien qu'Argenta collabore étroitement avec les autorités de contrôle et suive de près les éventuelles modifications futures de la réglementation, certaines évolutions de la politique fiscale et d'autres domaines réglementaires sont imprévisibles et échappent à son contrôle.

Argenta doit toujours se conformer à toutes les (nouvelles) normes comptables. La mise en application de la norme IFRS 9 aura un impact important au niveau consolidé. Cette norme, qui entre en vigueur le 1er janvier 2018, impose de nouvelles obligations pour (a) la classification et la valorisation des instruments financiers (b) l'estimation du risque et la constitution de dépréciations et enfin (c), des adaptations sont effectuées dans le domaine du hedge accounting. Le changement le plus important porte sur la constitution de dépréciations. Au cours du quatrième trimestre 2015, une analyse et un Assessment ont été réalisés en vue de préparer le projet de mise en application de la norme IFRS 9. Ce projet a depuis lors été effectivement lancé.

Les exigences en matière de fonds propres pour les institutions de crédit et les entreprises d'assurance, appelées *Capital Requirements Regulation* et *Capital Requirements Directive* (conjointement « *CRD IV-package* ») et les normes *Solvency II*, font pour l'instant l'objet d'évolutions législatives et ont un impact sur le Groupe Argenta.

En 2015, une concertation régulière a eu lieu avec les autorités de contrôle concernées, dans le cadre de laquelle le SREP (*Supervisory Review & Evaluation Process*), l'actualisation du plan de redressement et l'ORSA (*Own Risk Self Assessment*) ont été abordés. Plusieurs réunions ont ainsi eu lieu et ont abordé en particulier, avec la revue thématique du risk governance et de l'appétit pour le risque, les thèmes suivants: ICAAP (*Internal Capital Adequacy Assessment Process*), IRRB (*Interest Rate Risk in the Banking Book*) et ICT Outsourcing.

## 13.2 Gestion des risques d'Argenta et de ses entités

### 13.2.1 Généralités

Les comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne, d'Argenta Assurances et de la Société ont été intégrés. Ils ont plusieurs membres en commun: le CEO, le CFO et le CRO.

Cette unité de direction souligne l'importance d'une stratégie cohérente entre les différentes entités du groupe, sur le plan commercial, financier et des risques, en mettant l'accent sur la qualité de la relation à long terme aussi bien avec les clients qu'avec les agents indépendants.

En 2015, Argenta a poursuivi l'élaboration de sa politique prudente et transparente en matière de gestion des risques qui a depuis longtemps prouvé sa valeur ajoutée.

Le *Risk Appetite Framework* (« RAF ») est, aussi bien pour la banque que pour l'assureur, depuis lors fortement ancré dans le cycle du business plan: mise en couleurs de la matrice d'acceptation du risque, traduction en normes RAF volontaires, contrôle des itérations du business plan et enfin, évaluation du risque.

Il existe un lien direct entre les indicateurs de risque du RAF et, d'une part, ICAAP pour le Pôle bancaire et ORSA pour Pôle d'assurances, et d'autre part, les documents de politique: ils ont en effet été traduits en limites de risques opérationnelles. Ce qui a permis d'intégrer au quotidien la sensibilisation au risque dans les opérations en première ligne et dans des processus de gestion des risques améliorés et allégés.

La gestion des risques a évolué d'une gestion « *by design* » (politiques) et d'une gestion « *in practice* » (intégration) en une gestion « *cost effective* » (cf. supra).

Outre une optimisation de la gouvernance des risques, leur mesure a également été fortement améliorée. Les paramètres de risque dans le RAF ont été affinés (notamment les calibrages des limites) et étendus avec l'ajout de plusieurs indicateurs RAF quantitatifs et qualitatifs.

Les indicateurs *Risk Appetite Framework* quantitatifs suivants ont été ajoutés:



- *Common Equity Tier 1* (le ratio CET1 remplace le ratio Tier 1)
- *Total Capital ratio* ('TCR')
- *Average Portfolio Rating for Local & Regional Government loans* ('APR LRG')
- *sensibilité au Net Interest Income* / 100 bp up ou down
- *Large Exposures*
- *Asset Encumbrance Ratio strict* ('AER' au sens large est devenu un clignotant)

Les indicateurs RAF qualitatifs suivants ont été ajoutés:

- *Net Promotor Score* ('NPS') - personnel
- *Operational Risk Management Key Risk Indicator*: cet indicateur représente une belle progression dans le cadre du contrôle et de l'intégration de notre risque opérationnel dans toutes les lignes de l'organisation (jusqu'au niveau de direction le plus élevé)

En 2015, nous avons recalibré les limites des indicateurs RAF suivants: *Leverage Ratio*, APR bonds (hors LRG), APR LRG, score de risque hypothèques, Liquidity Coverage Ratio, NPS clients et NPS agents.

Outre les limites RAF et les clignotants RAF, il existe aussi des limites opérationnelles, des clignotants opérationnels et des signaux *early warning*. Cela rend notre système de limites graduelles plus pragmatique, ce qui garantit une intégration adéquate.

En 2015, Argenta a entretenu des contacts réguliers avec les autorités de contrôle concernées à propos des thèmes suivants:

### ICAAP/ SREP

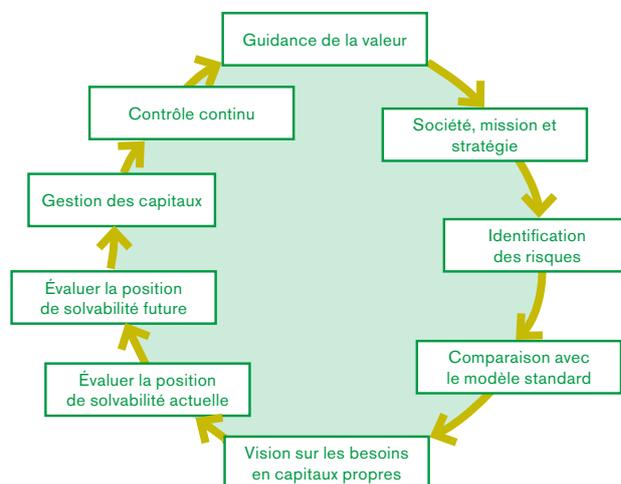
Les résultats de l'ICAAP ont été comparés à ceux du SREP (*Supervisory Review and Evaluation Process*), à savoir l'évaluation des risques et les exigences de capital par la BNB/JST selon leur propre méthodologie interne.

### ORSA

Dans le processus ORSA, tous les risques d'Argenta Assurances SA ont été identifiés. Ensuite, il a été évalué si la formule standard du Pilier 1 de Solvency II reflétait suffisamment le risque pour Argenta.

Cela a conduit à une propre estimation du risque dans le Pilier 2 de Solvency II.

Le processus ORSA et ICAAP est constitué des étapes suivantes:



**Argenta Assurances** a franchi toutes les étapes du processus ORSA en 2015. Le processus est intégré dans l'organisation, notamment via des workshops avec le management et la direction. Les départements de première ligne calculent tous les risques et les calculs sont pour la plupart intégrés dans le business plan. Argenta Assurances a calculé pour la première fois en 2015 des scénarios de stress pour une croissance réduite, des coûts plus élevés, des corrélations et des tensions sur le marché. Il s'est avéré qu'Argenta Assurances possède une bonne résistance pour les scénarios testés.

**Argenta Life Nederland** a également franchi toutes les étapes du processus ORSA en 2015. Cela a donné lieu à un rapport ORSA établi en collaboration avec les partenaires commerciaux, le management et la direction d'Argenta-Life Nederland. Argenta-Life Nederland a tenu compte des remarques émises par l'autorité de contrôle sur le rapport de 2014, pour lequel la DNB avait octroyé à Argenta-Life Nederland le meilleur score. Cette année, une attention spécifique a ainsi été accordée au contenu des fonctions clés (fonction de gestion du risque, de compliance et d'audit interne et fonction actuarielle). Des scénarios de stress pertinents ont aussi été analysés dans le rapport ORSA. Il en ressort qu'Argenta-Life Nederland dispose d'une très bonne résistance dans tous les scénarios analysés.



En 2015, un rapport ORSA consolidé a été établi au niveau du groupe pour la deuxième année consécutive.

En novembre 2015, le rapport ORSA consolidé a été présenté et discuté lors d'une réunion avec la BNB. Un feed-back positif sur le rapport établi a été donné au cours de cette réunion.

### Plan de redressement

L'obligation d'établir des plans de redressement s'inscrit dans les réformes structurelles initiées par le G-20 après la crise bancaire et qui obligent notamment les banques à mettre en place des plans de redressement.

Le plan de redressement trouve son fondement dans le constat selon lequel des solutions spécifiques peuvent déjà être étudiées préalablement à la survenue d'une crise. Des solutions complexes doivent en effet pouvoir être évaluées et mises en œuvre très rapidement.

C'est la raison pour laquelle, en guise de préparation à une crise éventuelle, les banques sont tenues de réfléchir aux différentes options dont elles disposent pour améliorer leur situation financière en cas de crise grave. Il est à cet effet indispensable que la banque évalue la faisabilité et l'efficacité des options de redressement choisies dans différents scénarios de crise.

En 2015, Argenta a transmis un plan de redressement actualisé aux autorités de contrôle. Ce plan de redressement dresse une image précise de la robustesse et de la solidité de la position financière d'Argenta dans une situation de crise financière. Le nouveau plan de redressement fournit une série de nouvelles perspectives par rapport à la version précédente:

- l'évolution (limitée) du profil de risque d'Argenta en comparant l'impact d'une situation de crise sur ses ratios financiers entre les deux plans de redressement (2014 et 2015); en cas de scénarios de crise inchangés, la dynamique d'un scénario de crise à la fois au niveau d'Argenta Banque d'Épargne et du Groupe Argenta, en tenant aussi compte du Groupe Argenta dans le plan de redressement actualisé;
- une série de nouveaux ratios ont été ajoutés à l'analyse, comme le *Leverage Ratio* et l'*Asset*

*Encumbrance Ratio*. Le Groupe Argenta dispose toujours, dans le plan de redressement actualisé, d'une position de fonds propres et de liquidités très solide, ce qui permet au groupe de faire face à de graves situations de crise.

L'activation de seuils du plan de redressement a ainsi été atteinte juste après la prise en compte de scénarios très extrêmes.

Pour redresser sa position de liquidités et de fonds propres en cas de situation de crise, Argenta Banque d'Épargne dispose en outre d'un large éventail d'options efficaces en termes de fonds propres et de liquidités. L'analyse révèle qu'Argenta Banque d'Épargne parvient à redresser sa position financière en activant une ou plusieurs options. Cette solidité financière repose sur le modèle de bancassurance, la répartition géographique des activités principales en Belgique et aux Pays-Bas et la constitution d'un portefeuille d'investissements liquide et bien diversifié. L'interaction avec Argenta Assurances a par conséquent aussi été analysée.

Le plan de redressement souligne en outre l'importance d'un cadre de contrôle efficace qui permet d'identifier et de remédier à temps à une dégradation de la situation financière. Une intervention rapide augmente non seulement le facteur de réussite et l'efficacité des options de redressement mais élargit aussi l'éventail d'options envisageables, y compris des options proactives. Lors du choix des options de redressement, une grande attention a aussi été accordée à l'impact sur la rentabilité structurelle.

D'autres étapes ont depuis lors été franchies dans le cadre de l'établissement d'un plan de résolution transitionnel. Un plan de résolution transitionnel est un high-level plan qui définit notamment les différentes options de résolution, évalue la capacité de résolution d'Argenta et contient un plan d'approche visant à préserver la continuité opérationnelle et de l'entreprise. Le plan de redressement sert de base à l'établissement du plan de résolution.

### BCE

Depuis la fin novembre 2014, la BCE a repris le contrôle prudentiel d'Argenta, à la place de la BNB.

Depuis début 2015, ce contrôle est réalisé par l'équipe *JST* de la BCE au moyen d'inspections, de workshops, d'interviews et de consultation de



différents rapports. Ce nouveau système de contrôle était notamment aussi axé sur le département Risk du Groupe Argenta.

### 13.2.2 Gouvernance

La gestion des risques du Groupe se situe principalement, à côté des fonctions de contrôle indépendantes Audit Interne, Fonction actuarielle et Compliance, au niveau du Groupe Argenta. La fonction de gestion des risques est définie dans la Charte de la Gestion des risques pour l'ensemble de l'entreprise comme la fonction de deuxième ligne **qui commande la gestion générale des risques au sein d'Argenta**.

La fonction de gestion des risques accompagne et contrôle la première ligne sur le plan de la gestion des risques et la soutient par le biais de conseils. Cette fonction est exercée par la direction Risk et Validation et est placée sous la responsabilité hiérarchique et la surveillance du **CRO**.

Chaque entité organise et exerce l'entière responsabilité de la gestion des risques en première ligne. Cette responsabilité incombe donc aux organes de direction des différentes sociétés du groupe.

La direction Actuariat constitue le centre de connaissances actuarielles conseillant plusieurs directions au sein du Pôle d'assurances. Ce centre de connaissances exerce un rôle fondamental dans le cadre de la gestion des risques d'Argenta Assurances en fournissant des informations et des conseils spécialement adaptés aux assurances.

En 2015, la direction autonome Politique de risque de crédit (PRC), le centre de connaissances de la modélisation et de l'analyse des risques de crédit de détail, a encore été développée et on a défini la vision selon laquelle la PRC doit évoluer d'une approche produit et réglementaire vers un modèle axé sur le client et Argenta. Ce centre de connaissances exerce un rôle fondamental dans le cadre de la gestion des risques d'Argenta en fournissant des informations et des conseils spécialement adaptés au portefeuille du crédit de détail, notamment via le Kreco (comité du risque de crédit de détail).

Le groupe consent des efforts importants pour continuer à circonscrire et à distinguer les rôles et les responsabilités dans ces domaines spécialisés.

La direction Risk et Validation:

- assure le contrôle indépendant en deuxième ligne;
- applique comme principe de base: 'identifier, mesurer, rapporter et mitiger' tous les facteurs de risque matériels qui sont ensuite capitalisés dans l'ICAAP pour le Pôle bancaire et dans l'ORSA pour le Pôle d'assurances, et ce faisant, dirige également la gestion du capital (économique);
- exerce une fonction de radar, en identifiant de manière proactive les risques qui n'ont pas encore été identifiés intégralement;
- joue un rôle important dans la politique et la validation de la modélisation des risques;
- effectue les contrôles des risques formels nécessaires et, de par sa finalité, joue un rôle actif, entre autres, au niveau du comité des risques du Groupe ainsi que du comité *Asset and Liability* / comité du risque d'assurance;
- conseille les comités de direction, les conseils d'administration et les comités de risque d'une manière indépendante au sujet du processus de gestion des risques au sein du Groupe Argenta.

La gestion des risques n'est pas seulement une fonction de deuxième ligne mais une activité menée à l'échelle de l'entreprise (*enterprise risk management* ou ERM). Elle doit être alignée sur la stratégie de l'entreprise et être efficace.

En 2015, la direction Risk & Validation a poursuivi la mise en œuvre de sa note de vision actualisée en 2014, dans laquelle la direction se positionne comme un « modèle » et vise une gestion efficace des risques en partenariat avec les autres directions.

Le comité des risques du Groupe (GRC), qui se réunit tous les mois, suit un ordre du jour en alternance: un mois, il traite des sujets ICAAP (Argenta Banque d'Épargne) / ORSA (Argenta Assurances) relatifs au capital économique; le mois suivant, il se penche sur des sujets relatifs au risque de crédit (Kreco – comité du risque de crédit) et le troisième mois, il aborde des sujets liés au risque opérationnel (Orco – comité du risque opérationnel).

### 13.2.3 Validation

À côté du contrôle de deuxième ligne, la validation des modèles de risques est l'une des activités principales de la direction Risk et Validation. En effet, l'autorité de contrôle oblige les établissements financiers à faire valider les modèles de risque élaborés par un validateur indépendant.



En 2015, la Cellule de validation a mené les activités suivantes :

- validation (conceptuelle, numérique et implémentation) de la mise à jour du corporate model;
- validation (conceptuelle et numérique) des nouveaux modèles PD et LGD pour le portefeuille néerlandais de prêts hypothécaires;
- validation de la révision, du backtesting et du recalibrage des modèles pour le risque de crédit des portefeuilles de prêts hypothécaires d'Argenta Banque d'Épargne, de l'OCCH et des Pays-Bas;
- validation de la révision, du backtesting et du recalibrage des modèles pour le risque de crédit du portefeuille d'investissements (plus précisément au niveau de l'exposition aux institutions financières, aux entreprises, aux *covered bonds*, aux autorités centrales, régionales et locales);
- validation de l'analyse de sensibilité du modèle PD du portefeuille de prêts hypothécaires d'Argenta Banque d'Épargne;
- avis sur la méthodologie de valorisation des prêts hypothécaires néerlandais sous Solvency II;
- validation des calculs de la juste valeur lors de cessions de prêts hypothécaires pour Argenta Assurances;
- participation au contrôle (risk check) du poste *Asset Quality Review* (projets AQR).

De plus, des dispositions ont été prises pour étendre aussi les validations aux opinions de validation sur les modèles *interest rate risk of the Banking book*, tels que les modèles *prepayment* et le modèle *replicating*. Une première impulsion a aussi été donnée sur le plan du modèle de validation *target operating* en rapport avec la gouvernance, en ce qui concerne les validations formelles comparées aux opinions de validation et aux revues de validation (voir les Risk checks par les cellules de risque).

### 13.2.4 Gestion du risque de marché

#### Risque de taux d'intérêt

Les projets et thèmes suivants ont fait partie de l'agenda du risque de taux d'intérêt en 2015 :

- actualisation de la politique Trésorerie et ALM avec la révision complète du cadre de gouvernance et de fixation des limites;
- poursuite du développement et de l'affinage de l'analyse des scénarios de taux;
- gestion active du risque d'option et de *prepayment*

dans le portefeuille de prêts hypothécaires suite à la faiblesse des taux d'intérêt;

- gestion et suivi proactifs par l'ALCO de la marge d'intérêts au moyen d'une politique d'investissement et de couverture bien pensée;
- publication de la nouvelle circulaire de la BNB concernant le reporting sur le risque de taux d'intérêt du *banking book* (tableau 90.30);
- consultation par le comité de Bâle concernant le traitement prudentiel du risque de taux d'intérêt dans le *banking book*, avec un choix entre un modèle de pilier I ou de pilier II.

#### Risque d'élargissement du spread

La politique de gestion du risque d'élargissement du spread est largement liée à la gestion du risque de crédit dont la politique et les principaux accents de 2015 sont décrits au chapitre 1.2.5.

#### Risques sur actions

Du point de vue de l'allocation stratégique, les actions représentent un complément aux portefeuilles d'obligations et de prêts existants et ont pour but d'optimiser davantage le profil risque-rendement du portefeuille. Dans un cadre d'investissement limité et moyennant le respect de critères d'investissement stricts, Argenta Banque d'Épargne (immobilier et PPP) et Argenta Assurances ont la possibilité de prendre des positions d'actions dans leur portefeuille d'investissements.

#### Risques sur actifs immobiliers

Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances disposent d'une marge d'investissement limitée dans laquelle des investissements immobiliers (indirects) peuvent être réalisés selon des conditions strictes, tant au niveau du type d'investissements que des risques de concentration. Dans le cadre de ces limites, plusieurs dossiers de crédits octroyés à des sociétés immobilières ont été enregistrés au bilan.

### 13.2.5 Gestion du risque de crédit

D'une manière générale, le risque de crédit apparaît lorsqu'un client ou une contrepartie n'est plus capable de remplir ses engagements contractuels. Il peut résulter de l'insolvabilité d'un client ou d'une contrepartie. Ce risque existe au niveau des activités traditionnelles d'octroi de crédit comme des activités d'investissement (autres actifs portant intérêt).



Dans le cas de ces dernières activités, les élargissements de spread et les baisses de rating sont des indicateurs du risque de crédit. Le Groupe Argenta est exposé à un risque de crédit tant du côté de son Pôle bancaire (Argenta Banque d'Épargne) que de son Pôle d'assurances (Argenta Assurances).

Pour Argenta, le risque de crédit touche essentiellement trois segments: le marché des prêts hypothécaires aux particuliers (en Belgique et aux Pays-Bas), le portefeuille d'investissements et le portefeuille de prêts aux administrations locales et régionales. La gestion du risque de crédit se focalise donc aussi sur ces trois segments.

En 2015, le Groupe Argenta a parfaitement réussi à préserver une qualité élevée des actifs dans sa politique d'acceptation et de (pré-)contentieux des crédits de détail ainsi que dans une diversification accrue au sein du portefeuille d'investissements. En 2015, l'accent a aussi été mis sur le développement des crédits octroyés aux administrations locales et régionales et sur les investissements dans ces entités.

L'appétit au risque appliqué est présenté dans le RAF. Pour le contrôle du risque de crédit dans les portefeuilles de crédits de détail et le portefeuille d'investissements, le RAF contient des indicateurs de risque qui sont liés à la qualité du portefeuille et au risque de concentration. En 2015, un indicateur pour le contrôle des prêts octroyés aux entités publiques a été ajouté au RAF dans le cadre du portefeuille d'investissements

La propension au risque d'Argenta est décrite et détaillée dans les politiques Risque de crédit de détail et Trésorerie et ALM, tant pour le Pôle bancaire que pour le Pôle d'assurances. Une politique d'investissement prudente a donc aussi servi de fil conducteur permanent en 2015. Une telle approche est encore toujours considérée comme la première ligne de défense la plus efficace.

Au cours de l'année écoulée, la politique Trésorerie et ALM a été actualisée pour Argenta Banque d'Épargne, en intégrant notamment une possibilité de diversification vers des investissements immobiliers indirects bien définis. Les préparatifs en vue de l'adaptation de la politique Trésorerie et ALM ont aussi commencé pour Argenta Assurances.

Le cadre d'investissement se concentre toujours délibérément sur la haute qualité des contreparties. Cela se confirme par le maintien d'une qualité de portefeuille moyenne. Tout comme ce fut le cas en 2014, le climat de faibles taux d'intérêt au cours de l'année 2015 a incité à poursuivre la diversification vers des investissements dans des entreprises et, depuis l'année écoulée, vers des investissements immobiliers indirects. De plus en plus de positions ont aussi été prises dans des titres ou des emprunts d'administrations locales.

L'application concrète de la politique d'investissements est soutenue par le comité Investissement, au sein duquel des représentants du comité de direction, des directions Trésorerie et Gestion des investissements et Gestion financière (département Analyse du risque de crédit) en première ligne ainsi que du département Risk en deuxième ligne discutent et prennent des décisions sur des questions liées aux investissements.

Dans le cadre d'une gestion des risques adaptée et professionnelle, toutes les contreparties bancaires et corporate ont été étudiées au cours de l'année 2015 au moyen d'une analyse de première ligne. Cela s'inscrit dans le cadre de gouvernance lié au statut FIRB du Groupe Argenta. Ces analyses font toutes l'objet d'un contrôle de risque systématique dans le cadre d'une procédure annuelle récurrente. Chaque banque et corporate se voit attribuer un rating interne avant d'être repris dans le portefeuille, conformément au cadre FIRB adopté et mis en œuvre au sein d'Argenta, et ce rating est soumis au moins une fois par an à une révision. Les résultats de ces analyses de rating sont discutés au sein du comité Rating qui se réunit tous les mois et qui rapporte à l'ALCO. Ces réunions confirment les ratings proposés ou décident de l'attribution de ratings internes, selon un cadre de gouvernance bien circonscrit et en tenant compte de deux niveaux de décision.

Des ratings ou indications de rating internes ont aussi été attribués à des contreparties, classées comme administrations locales et régionales. Ces ratings sont conformes au cadre d'acceptation et sont aussi utilisés à des fins de contrôle et de gestion ainsi que dans le cadre des calculs de fonds propres du Pilier II. Pour calculer les exigences de capital, Argenta continue à appliquer l'approche standardisée relative aux pouvoirs publics qui a été définie dans le cadre des accords avec l'autorité



de contrôle. Il s'agit de l'approche FIRB pour les contreparties bancaires et corporate.

En 2015 également, il a été procédé à la révision annuelle des modèles FIRB pour les contreparties bancaires et corporate dans le cadre de gouvernance FIRB prédéfini. Il en est ressorti une performance modèle élevée. Les modèles de rating internes font chaque année l'objet d'une analyse interne critique. Dans le cadre d'une optimisation continue du processus de scoring interne, une actualisation du modèle de scoring (préparée en 2014) a par ailleurs été mise en œuvre en 2015 pour les contreparties corporate.

En 2015, le département Risk a aussi accordé toute l'attention nécessaire au soutien du business plan d'Argenta pour la période 2016-2020. Celui-ci a été soumis au printemps à une analyse approfondie du risque. Vers la fin de l'année, un contrôle a aussi été réalisé dans plusieurs domaines clés (dont la qualité des actifs) à l'occasion de la vérification du budget 2016 par rapport au business plan établi précédemment.

En 2015 également, le département Risk a continué à assister la première ligne, lorsque cela était nécessaire, pour la mise en conformité et le contrôle des résultats obtenus des différents scénarios dans le trajet RRP.

Une grande attention a aussi été accordée au développement et à l'avancement des calculs pour le capital économique en matière de risque de crédit, tant pour le Pôle bancaire que pour le Pôle d'assurances. En 2015, l'accent a été mis sur l'affinement du health check sur les résultats obtenus du Pilier II et sur la surveillance du fractionnement du risque de migration et du risque d'élargissement du spread.

À chaque trimestre 2015, les portefeuilles d'investissements du Pôle bancaire et d'assurances ont comme d'habitude été soumis à une analyse approfondie, y compris un contrôle du risque, avec une attention spécifique pour la diversification du portefeuille qui a été réalisée en 2015.

En 2018, les nouvelles normes IFRS-9 entreront en vigueur dans le secteur financier. Elles prévoient un nouveau cadre pour la *recognition* (comptabilisation) au bilan et pour le calcul des *impairments* (dépréciations). Le département Risk a aidé aux préparatifs visant à mettre en application ces

normes. Dans le courant de l'année 2016, Argenta accordera une attention accrue à ce projet.

Les portefeuilles hypothécaires belges et néerlandais ont été caractérisés en 2015 par une augmentation du flux entrant, surtout au deuxième semestre 2015. Le risque de crédit des prêts hypothécaires belges et néerlandais s'est légèrement amélioré en 2015, ce qui a nécessité moins de provisions.

Les modèles de risque des crédits aux Pays-Bas ont encore été perfectionnés en 2015, ce qui permettra d'améliorer sensiblement le suivi et la gestion en 2016.

En 2015 également, on a procédé à la révision annuelle du modèle et au calibrage des paramètres de risque PD et LGD pour les modèles retail.

### 13.2.6 Gestion du risque de liquidité

Pour mesurer, suivre, contrôler et rapporter le risque de liquidité, Argenta dispose d'un système de gestion des informations (*management information system*, MIS) adapté, comprenant un plan d'urgence, destiné à gérer la liquidité de manière adéquate aussi bien dans des conditions normales que dans des conditions exceptionnelles.

Depuis le déclenchement de la crise de liquidité et de crédit, la gestion de la liquidité est assurée au niveau central de la banque. L'intégration de normes spécifiques de liquidité dans la nouvelle réglementation visant le capital des banques souligne l'importance d'une gestion solide de la liquidité au sein du secteur bancaire. Le Pôle bancaire mène donc une politique stricte en matière de liquidité.

L'appétit au risque de liquidité est géré dans le RAF du Pôle bancaire via trois indicateurs de risque, à savoir le LCR (*Liquidity Coverage Ratio*), le NSFR (*Net Stable Funding Ratio*) et l'AER (*Asset Encumbrance Ratio*). Du côté du Pôle d'assurances, le LCR est également calculé, avec en plus un suivi du maturity gap cumulé.

Le LCR met en rapport la marge de liquidité avec un recul défini des fonds récoltés sur 1 mois. Le NSFR compare la liquidité disponible à la liquidité exigée sur une période d'un an.



Au sein du RAF, un seuil minimal de 100 % est fixé mais dans la pratique, on vise à atteindre un ratio d'au moins 125 % afin qu'Argenta dispose toujours d'une position de liquidité confortable.

L'AER compare la quantité d'actifs non grevés avec le volume de dépôts protégés. En 2015, la BNB a défini des seuils minimaux dont la valeur dépend de l'importance des dépôts protégés au sein de la structure de financement globale de la banque. En tant que banque de catégorie 3, Argenta Banque d'Épargne doit respecter un seuil minimal de 80 % (plan de redressement) et de 85 % (clignotant) dans le cadre de la stricte application de l'AER.

La gestion quotidienne de la liquidité, la définition des EWI (*Early Warning Indicators*) et l'organisation des tests de résistance sont décrites dans le LCP (*Liquidity Contingency Plan*).

Chaque jour, des rapports sur la situation en matière de funding sont diffusés à l'attention d'un large public cible chez Argenta, y compris tous les membres du comité de direction. Par ailleurs, la discussion du rapport de liquidité est d'office inscrite à l'ordre du jour de la réunion mensuelle du comité *Asset and Liability*. Autrement dit, la haute direction est impliquée de manière continue dans la gestion des liquidités.

### 13.2.7 Gestion du risque d'assurance

Le Pôle d'assurances applique plusieurs règles et procédures pour gérer le risque d'assurance et en assure le suivi via le comité de risque d'assurance.

Un suivi permanent des résultats techniques du Pôle d'assurances permet de déterminer et d'adapter tant la politique d'acceptation que la politique tarifaire. Le risque d'acceptation est limité grâce à une politique d'acceptation claire pour des groupes cibles bien circonscrits. Lors du développement d'un nouveau produit, tous les risques possibles sont pris en compte afin de réduire le risque de souscription. Un suivi permanent permet ainsi à Argenta de prendre à temps les mesures qui s'imposent, telles qu'une éventuelle adaptation tarifaire.

Nous suivons notamment la rentabilité des produits via les indicateurs RAF suivants: *Value New Business* (VNB et *New Business Margin*) pour les assurances vie et *Combined Ratio* pour les assurances dommages et santé.

Argenta vérifie l'adéquation des réserves (LAT: *Liability Adequacy Test*) conformément à la politique qui porte le même nom.

Les règles de calcul des réserves techniques sont conservatrices. L'adéquation des réserves est contrôlée systématiquement. Si les réserves sont jugées insuffisantes, on décide généralement d'allouer des provisions complémentaires et/ou de modifier la politique relative aux tarifs et à l'acceptation du risque. Le Pôle d'assurances recourt à la réassurance pour limiter les risques de souscription. Il réduit ainsi la volatilité de ses résultats et améliore ses ratios de solvabilité. Les risques conservés en interne et les limites des contrats de réassurance sont déterminés en fonction de la politique d'acceptation et de l'appétit au risque d'Argenta. Cela est défini dans la politique relative à la Réassurance.

### 13.2.8 Gestion du risque opérationnel

L'Orco (comité opérationnel) est un volet permanent du GRC. Il est organisé sur une base trimestrielle.

En 2015, un prestataire externe a procédé à une analyse approfondie de l'*Operational Risk Management (ORM) framework* du Groupe Argenta. Ses observations et suggestions ont été transposées dans un plan d'action à court et à long terme. Une nouvelle direction a été spécifiquement créée pour l'ORM (ORM & ECB Office) et un manager ORM est venu rejoindre l'équipe ORM, qui comptait déjà un directeur. ORM a aussi entrepris une vaste campagne de sensibilisation, en se rendant dans chaque direction afin de continuer à former et d'assister intensivement les collaborateurs dans leurs tâches d'ORM.

Outre les tâches quotidiennes de suivi et d'assistance (comme la facilitation des RCSA (Risk & Control Self Assessment), la rédaction du rapport annuel pour contrôle interne, le suivi des plans de Business Continuity et des tests d'évitement, ...), on s'est aussi attelé à la gestion des connaissances (par l'établissement de procédures et de manuels, l'organisation de formations individuelles et de groupe), à l'élaboration d'une nouvelle méthodologie RCSA, à la révision des sous-limites de l'appétit au risque ORM, à la revue du processus de rapport annuel pour contrôle interne, à l'élaboration du dashboard KRI (Key Risk Indicators) et à l'intégration d'un KRI global dans le RAF qualitatif.



Dans le domaine du BCM (*Business Continuity Management*), on a parcouru cette année l'ensemble du cycle de *Business Impact Analyse* (BIA), du *Business Continuity Plan* (BCP) et des tests d'évitement ont été réalisés. Une simulation de crise a aussi été organisée avec le CMT (Crisis Management Team) en dehors des heures de travail et l'équipe ORM a participé à une simulation de crise à l'échelle sectorielle (*Market Wide Exercise* mené en 2015 par la BNB). En collaboration avec le manager *Availability and Continuity*, une présentation a aussi été faite sur le thème du BCM lors de la réunion du personnel ICT.

Dans le cadre de la protection des informations, des annexes pour le code de conduite Protection des informations ont été actualisées et une brochure a été rédigée et sera distribuée à tous les membres du personnel au cours du premier trimestre 2016.

Le scoring des risques, dans le cadre des audits, s'effectue sur la base de paramètres, dont la maturité du contrôle interne et la présence ou non de RSCA.



### 13.2.9 Gestion des autres risques



En 2015, Argenta a continué à investir dans un *risk assessment* de tous les risques identifiables au niveau du groupe et dans les modèles de capital économique d'ICAAP et d'ORSA, en particulier dans l'élaboration d'une cartographie des risques intégrée (entre Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances), de tests de résistance, de scénarios et de *forwardlooking*.

Ces modèles, couplés aux calculs du capital économique (complétés par des allocations de capital) basés sur les modèles de simulation, permettent à Argenta d'avoir une image complète de tous les risques matériels. Les résultats jouent un rôle important dans les modèles de guidance des revenus et de la valeur.

## 14. Informations diverses

### 14.1 Augmentation de capital

#### 14.1.1 La Société

Le 20 mai 2015, Investar a souscrit une augmentation de capital de Société via un apport en nature d'une partie de la créance, à hauteur de 11.278.700 euros, qu'elle détenait à l'égard de la Société en vertu du dividende optionnel.

À la suite de cette augmentation de capital, le capital social de la Société est passé de 620.191.100 euros à 631.469.800 euros. De ce fait 112.787 nouvelles actions ont été créées pour Investar.

Investar a payé également une prime d'émission de 19.999.391 euros.

Au total – capital social et primes d'émission compris – les fonds propres de la Société ont donc augmenté de 31.278.091 euros.

#### 14.1.2 Le Groupe Argenta

Le 21 décembre 2015, la Société a souscrit une augmentation de capital d'Argenta Banque d'Épargne via un apport en espèces de 37.174.280 euros. Le capital social d'Argenta Banque d'Épargne est passé ainsi, sans émission de nouvelles actions, de 579.077.650 à 616.252.150 euros. Investar a souscrit le reste du capital à hauteur de 220 euros.

### 14.2 Acquisition d'actions propres

Ni la Société, ni une filiale directe, ni une personne agissant en son nom mais pour le compte de la Société ou d'une filiale directe n'a acquis d'actions de la Société durant l'exercice 2015.

### 14.3 Article 133 §6 et 134 du Code des sociétés

Les rémunérations versées au commissaire et aux entités qui y sont liées font l'objet d'un suivi, au niveau consolidé, par le comité d'audit. Des prestations de contrôle supplémentaires et des missions de conseil sont approuvées par le comité d'audit conformément à l'article 133 § 6 du Code des sociétés si elles dépassent le montant total de la rémunération du mandat d'audit.

#### 14.3.1 La Société

Durant l'exercice 2015, la Société a attribué au commissaire Deloitte Réviseurs d'Entreprises SCRL ou aux entreprises engagées dans une relation professionnelle avec lui, des émoluments complémentaires en raison de prestations complémentaires relatives à l'apport en nature à la Société, à des activités d'audit supplémentaires et à des prestations relatives au rapport de durabilité pour un montant total de 124.751 euros (TVA comprise).

#### 14.3.2 Groupe Argenta

Durant l'exercice 2015, les sociétés d'Argenta ont attribué au commissaire Deloitte Réviseurs d'Entreprises SCRL ou aux entreprises engagées dans une relation professionnelle avec lui, des émoluments complémentaires en raison de prestations complémentaires relatives à l'apport en nature à la Société, à la réalisation du rapport de durabilité, à des missions d'audit supplémentaires, à des travaux ayant trait à l'indice médical, à des prestations actuarielles relatives à Solvency II et Prophet et au contrôle portant sur la responsabilité des prêteurs, pour un montant total de 783.271 euros (TVA comprise).



## 14.4 Rapport pays par pays

Conformément à l'article 420 de la loi bancaire et à l'article 89 de la *Capital Requirements Directive* de l'Union européenne, la Société doit rapporter les informations mentionnées ci-après pour l'exercice 2014 et 2015 sur une base consolidée, en les ventilant par État membre de l'UE et par pays tiers dans lesquels elle est établie (par l'intermédiaire d'une succursale et/ou d'une filiale).

### BVg conso (Bgaap-conso)

31/12/2014 - en euros

Pays	Activités	Rendements*	Nombre moyen de travailleurs TP	Résultat avant impôts	Impôts des sociétés	Subsides reçus
PAYS MEMBRES		554.637.346	797	320.353.200	70.308.742	0
Belgique	<i>Bank and insurance</i>	343.544.740	751	128.745.783	19.375.032	0
Luxembourg	<i>Other financial services</i>	3.204.616	17	1.798.346	614.363	0
Pays-Bas	<i>Bank and insurance</i>	207.887.990	30	189.809.071	50.319.347	0
PAYS TIERS		0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		554.637.346	797	320.353.200	70.306.742	0

31/12/2015 - en euros

Pays	Activités	Rendements*	Nombre moyen de travailleurs TP	Résultat avant impôts	Impôts des sociétés	Subsides reçus
PAYS MEMBRES		612.592.743	848	304.838.546	76.896.734	0
Belgique	<i>Bank and insurance</i>	392.885.206	804	111.506.547	25.758.363	0
Luxembourg	<i>Other financial services</i>	7.332.252	14	3.742.241	1.079.478	0
Pays-Bas	<i>Bank and insurance</i>	212.375.285	30	189.589.758	52.058.893	0
PAYS TIERS		0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		612.592.743	848	304.838.546	78.896.734	0

\* Basé sur le total des catégories VI du compte de résultats consolidé du rapport annuel

## 14.5 Événements importants survenus après la clôture de l'exercice

À la connaissance du conseil d'administration, aucun autre événement important concernant la Société et ses filiales individuelles n'est survenu depuis la fin de l'exercice.

## 14.6 Circonstances susceptibles d'influencer le développement d'Argenta

### La Société

À la connaissance du conseil d'administration, il n'y a eu aucune autre circonstance susceptible d'avoir une influence notable sur le développement de la Société que celles mentionnées dans le présent rapport annuel.

### Le Groupe Argenta

À la connaissance du conseil d'administration, il n'y a eu aucune autre circonstance susceptible d'avoir une influence notable sur le développement de la Société et de ses filiales individuelles que celles mentionnées dans le présent rapport annuel.

# Comptes Annuels 2015



# 15. Comptes Annuels 2015

## 15.1 Comptes annuels consolidés de la Société (comptes annuels Groupe Argenta)

### 15.1.1 Données financières consolidées

#### 15.1.1.1 Bilan consolidé au 31 décembre 2015 après répartition des bénéfices

en euros

<b>ACTIF</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>I. Caisse, avoirs auprès des banques centrales et des offices de chèques postaux</b>	<b>44.480.085</b>	<b>47.911.363</b>
<b>II. Effets publics admissibles au refinancement auprès de la banque centrale</b>	<b>62.935.143</b>	<b>21.444.337</b>
<b>III. Créances sur les établissements de crédit</b>		
A. À vue	412.782.498	476.782.076
B. Autres créances (à terme ou à préavis)	21.850.884	21.108.000
	<b>434.633.382</b>	<b>497.890.076</b>
<b>IV. Créances sur la clientèle</b>	<b>22.582.997.907</b>	<b>24.060.238.985</b>
<b>V. Obligations et autres titres à revenu fixe</b>		
A. D'émetteurs publics	5.713.580.704	5.095.609.775
B. D'autres émetteurs	7.070.031.151	6.816.445.285
	<b>12.783.611.855</b>	<b>11.912.055.060</b>
<b>VI. Actions, parts de société et autres titres à revenu variable</b>	<b>1.244.391.576</b>	<b>1.745.447.551</b>
<b>VII. Immobilisations financières</b>		
B. Autres entreprises		
1. Participations, actions et parts	<b>28.198</b>	<b>62.498</b>
<b>VIII. Frais d'établissement et immobilisations incorporelles</b>	<b>107.016.985</b>	<b>110.772.151</b>
<b>IX. Écarts de consolidation</b>	<b>62.459.380</b>	<b>53.536.610</b>
<b>X. Immobilisations corporelles</b>	<b>34.943.420</b>	<b>37.754.640</b>
<b>XII. Autres actifs</b>		
• Part des réassureurs dans les réserves techniques	3.274.617	6.923.681
• Autres	27.993.941	12.555.508
	<b>31.268.558</b>	<b>19.479.189</b>
<b>XIII. Comptes de régularisation</b>	<b>262.082.679</b>	<b>224.915.710</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>37.650.849.168</b>	<b>38.731.508.170</b>



en euros

<b>PASSIF</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>I. Dettes envers des établissements de crédit</b>		
A. À vue	2.269.859	928.443
C. Autres dettes à terme ou à préavis	709.140.518	422.329.459
	<b>711.410.377</b>	<b>423.257.902</b>
<b>II. Dettes envers la clientèle</b>		
A. Dépôts d'épargne	21.028.385.240	21.768.210.219
B. Autres dettes		
1. À vue	4.599.283.389	4.886.261.272
2. À terme ou à préavis	2.423.694.536	2.513.983.735
C. Réserves mathématiques et de primes	4.674.164.009	5.133.220.252
	<b>32.725.527.174</b>	<b>34.301.675.478</b>
<b>III. Dettes représentées par un titre</b>		
A. Bons et obligations en circulation	<b>1.582.544.373</b>	<b>1.353.945.825</b>
<b>IV. Autres dettes</b>	<b>184.546.484</b>	<b>168.703.403</b>
<b>V. Comptes de régularisation</b>	<b>190.527.723</b>	<b>159.163.327</b>
<b>VI. Provisions, impôts différés et latences fiscales</b>		
A. Provisions pour risques et charges		
3.b. Autres risques et frais	13.708.037	10.406.788
B. Impôts différés et latences fiscales	253.654	241.313
	<b>13.961.691</b>	<b>10.648.101</b>
<b>VII. Fonds pour risques bancaires généraux</b>	<b>16.000.000</b>	<b>16.000.000</b>
<b>VIII. Dettes subordonnées</b>	<b>506.396.878</b>	<b>395.678.286</b>
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>1.719.926.299</b>	<b>1.902.426.762</b>
<b>IX. Capital</b>		
A. Capital souscrit	<b>620.191.100</b>	<b>631.469.800</b>
<b>X. Primes d'émission</b>	<b>210.876.948</b>	<b>230.876.339</b>
<b>XII. Réserves et résultat reporté</b>	<b>865.696.960</b>	<b>1.024.366.850</b>
<b>XIII. Écarts de consolidation</b>	<b>23.161.291</b>	<b>15.713.773</b>
<b>XV. INTÉRÊTS DE TIERS</b>	<b>8.169</b>	<b>9.086</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>37.650.849.168</b>	<b>38.731.508.170</b>



15.1.1.2 Postes consolidés hors bilan au 31 décembre 2015

en euros

	2014	2015
<b>I. Passifs éventuels</b>		
C. Autres cautions	3.847.225	4.251.895
<b>II. Engagements pouvant donner lieu à un risque</b>		
B. Engagements du fait d'achats au comptant de valeurs mobilières ou autres valeurs	474.528	271.757
C. Marge disponible sur lignes de crédit confirmées	5.598.171	4.471.338
	<b>6.072.699</b>	<b>4.743.095</b>
<b>III. Valeurs confiées aux entreprises comprises dans la consolidation</b>		
B. Dépôts à découvert et assimilés	9.148.027.074	9.706.431.957



## 15.1.1.3 Résultats consolidés au 31 décembre 2015

en euros

	2014	2015
<b>I.</b>		
a. Intérêts et produits assimilés	1.166.336.969	1.064.574.533
dont: de titres à revenu fixe	340.828.365	245.701.977
b. Primes et autres revenus techniques assurances	1.019.417.339	889.865.794
c. Réassurance	6.238.852	5.243.019
<b>II.</b>		
a. Intérêts et charges assimilées	-480.654.996	-379.916.759
b. Frais techniques assurances	-1.094.896.340	-921.961.194
c. Réassurance	-5.569.021	-4.553.327
<b>III. Revenus de titres à revenu variable</b>		
A. D'actions, parts de société et autres titres à revenu variable	2.154.385	3.136.236
B. De participations et d'actions constituant des immobilisations financières	0	1.125
	<b>2.154.385</b>	<b>3.137.361</b>
<b>IV. Commissions perçues</b>	<b>81.266.270</b>	<b>102.405.149</b>
<b>V. Commissions versées</b>	<b>-156.480.255</b>	<b>-172.755.545</b>
<b>VI. Bénéfice (perte) provenant d'opérations financières</b>		
A. Du change et du négoce de titres et autres instruments financiers	-11.773	-53.423
B. De la réalisation de titres de placement	16.835.915	26.607.135
	<b>16.824.142</b>	<b>26.553.712</b>
<b>VII. Frais généraux administratifs</b>		
A. Rémunérations, charges sociales et pensions	-57.932.880	-62.765.455
B. Autres frais administratifs	-169.732.132	-175.831.949
	<b>-227.665.012</b>	<b>-238.597.404</b>
<b>VIII. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles</b>	<b>-54.424.855</b>	<b>-56.753.968</b>
<b>IX. Reprises de réductions de valeur (réductions de valeur) sur créances et reprises de provisions (provisions) pour les postes « I. Passifs éventuels » et « II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit » du hors bilan</b>	<b>-6.346.281</b>	<b>2.579.296</b>
<b>X. Reprises de réductions de valeur (Réductions de valeur) sur le portefeuille de placements en obligations, actions et autres titres à revenu fixe ou variable</b>	<b>63.230.190</b>	<b>8.737.560</b>
<b>XI. Utilisations et reprises de provisions pour risques et charges autres que ceux visés par les postes « I. Passifs éventuels » et « II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit » du hors bilan</b>	<b>0</b>	<b>3.940.347</b>
<b>XII. Provisions pour risques et charges autres que ceux visés par les postes « I. Passifs éventuels » et « II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit » du hors bilan</b>	<b>-638.705</b>	<b>-639.098</b>
<b>XIV. Autres produits d'exploitation</b>	<b>36.580.463</b>	<b>39.417.447</b>
<b>XV. Autres charges d'exploitation</b>	<b>-46.261.823</b>	<b>-68.703.930</b>
<b>XVI. Bénéfice courant avant impôts des entreprises consolidées</b>	<b>319.111.322</b>	<b>302.572.993</b>



en euros

	2014	2015
<b>XVII. Produits exceptionnels</b>		
A. Reprises d'amortissements et de réductions de valeur sur immobilisations incorporelles et corporelles	6.847	602
B. Reprises de réductions de valeur sur immobilisations financières	0	6.465.456
D. Plus-values sur réalisation d'actifs immobilisés	83.034	226.632
E. Autres produits exceptionnels	1.128.790	1.502.033
	<b>1.218.671</b>	<b>8.194.723</b>
<b>XVIII. Charges exceptionnelles</b>		
A. Amortissements et réductions de valeur exceptionnels, sur immobilisations incorporelles et corporelles	-9.858	0
D. Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés	-52.205	-5.895.117
	<b>-62.063</b>	<b>-5.895.117</b>
<b>XIX. Bénéfice de l'exercice comptable avant impôts des entreprises consolidées</b>	<b>320.267.930</b>	<b>304.872.599</b>
<b>XIX.bis</b>		
A. Transfert aux impôts différés et latences fiscales	-192	-46.394
B. Prélèvements sur les impôts différés et latences fiscales	85.464	12.341
<b>XX. Impôts sur le résultat</b>		
A. Impôts	-76.836.833	-87.009.505
B. Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales	6.528.088	8.112.771
	<b>-70.308.745</b>	<b>-78.896.734</b>
<b>XXI. Bénéfice des entreprises consolidées</b>	<b>250.044.457</b>	<b>225.941.812</b>
<b>XXIII. Bénéfice consolidé</b>	<b>250.044.457</b>	<b>225.941.812</b>
<b>XXIV. Part des tiers dans le résultat</b>	<b>1.164</b>	<b>1.068</b>
<b>XXV. Part du Groupe dans le résultat</b>	<b>250.043.293</b>	<b>225.940.744</b>



### 15.1.2 Commentaires sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2015<sup>(1)</sup>

Les tableaux ou tableaux partiels qui n'ont pas de contenu ont été omis dans le commentaire.

## I. Critères pour la consolidation et inclusion selon la méthode de mise en équivalence

### a.1. Consolidation par intégration globale

La technique de consolidation par intégration globale a été appliquée pour toutes les sociétés du Groupe.

Cette méthode implique que les actions de la filiale en possession de la société mère sont remplacées dans le bilan de la société mère par les actifs et passifs de cette filiale.

Il a été ajouté au bilan de la société mère:

- les intérêts minoritaires, étant la partie des moyens propres des sociétés filles qui ne revient pas à la société mère;
- les différences de consolidation, étant les différences au moment de l'acquisition entre, d'une part, le prix d'acquisition des actions émises par les sociétés filles qui sont en portefeuille auprès de la société mère et, d'autre part, leur valeur intrinsèque;
- les réserves de consolidations qui indiquent, après la date d'acquisition des participations, la croissance de l'action de la société mère dans les fonds propres de sociétés filles.

Les différences de consolidation positives (*goodwill* de consolidation) sont mentionnées à l'actif du bilan. Les différences de consolidation positives, issues de la première consolidation, sont amorties sur une période de vingt ans, car l'on attend que les participations influenceront positivement le résultat du Groupe sur cette durée.

Les autres différences de consolidation sont amorties de manière linéaire sur une période de cinq ans. Les différences de consolidation négatives augmentent les réserves du Groupe au passif du bilan.

La première différence de consolidation a été fixée à la date du 31 décembre 2001, soit la date à laquelle la restructuration a été censée être achevée.

Afin d'éviter d'éventuels doubles comptages, les dettes et créances réciproques, ainsi que les frais et bénéfices réciproques ont par ailleurs été éliminés.

Avant de procéder à la consolidation des comptes annuels individuels, nous avons harmonisé les règles relatives à l'évaluation des éléments d'actif et de passif en fonction des règles en vigueur dans la banque d'épargne.

Comme toutes les sociétés du Groupe clôturent l'exercice comptable au 31 décembre, nous avons adopté cette date pour la consolidation.

<sup>(1)</sup> Les comptes annuels sont mentionnés sous forme abrégée dans cette brochure.

Le dépôt des comptes annuels à la Banque nationale se fera dans les délais impartis par la loi.

## II. A. Liste des filiales comprises dans la consolidation par intégration globale

Dénomination	Siège	Numéro d'entreprise	Fraction du capital détenue (en %)
Argenta Banque d'Epargne SA	Anvers	TVA BE 0404.453.574 RPM Anvers	99,99 %
Argenta Assurances SA	Anvers	TVA BE 0404.456.148 RPM Anvers	99,99 %
Argentabank Asset Management SA	Luxembourg	R.C. Lux B35185	99,99 %
Argenta Nederland SA	Amsterdam	H.R. Amst 33215872	100 %
Argenta-Life Nederland SA	Breda	H.R. Amst 33301491	99,99 %

## VI. Règles d'évaluation

### Immobilisations incorporelles

Les frais de constitution et de restructuration sont entièrement amortis au cours du premier exercice comptable, à l'exception des frais relatifs à la gestion directe du portefeuille Vie.

Ces frais sont passés à l'actif et amortis à raison de 20 % par an sur la base de prorata.

Les frais d'émissions d'emprunts sont amortis sur la durée (attendue) du crédit.

Le prix d'achat et les frais d'achat du software sont amortis de manière linéaire à raison de 20 % par an sur la base de prorata.

Les différences de consolidation positives issues de la première consolidation sont amorties sur une période de vingt ans, car l'on prévoit que les participations influenceront positivement le résultat du Groupe sur cette période. Les autres différences de consolidation sont amorties de manière linéaire sur une période de cinq ans.

Les commissions sont en principe reprises immédiatement et intégralement dans le résultat. Les commissions sur les bons de caisse, les comptes à terme et crédits hypothécaires sont toutefois réparties dans le résultat suivant la méthode suivante:

- les commissions sur les opérations d'une durée contractuelle de plus d'un an, mais pas plus de soixante mois sont reprises dans le résultat, étalées sur la durée des opérations;
- les commissions sur les opérations d'une durée contractuelle de plus de soixante mois sont reprises dans le résultat, étalées sur soixante mois.

Les commissions ainsi passées à l'actif sont amorties au prorata sur une base mensuelle.

Pour l'activation des commissions, aucun minimum n'est appliqué.

Pour l'activation du hardware et du software, incluant principalement des frais de maintenance et des licences, le montant minimum fixé est de 10.000 euros. Les montants inférieurs à 10.000 euros sont directement enregistrés dans les coûts.

### Immobilisations corporelles

En règle générale, aucune limite n'est appliquée pour l'activation des immobilisations corporelles.

- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition de terrains ne sont pas amortis, ni pour une parcelle construite, ni pour une parcelle non construite. À l'achat d'un bien immobilier construit, la valeur du terrain est déterminée suivant une expertise effectuée au moment de l'achat.
- Pour un bien immobilier construit, le prix d'achat est scindé en deux parties:
  - a. la valeur du terrain (telle que précitée) à augmenter des frais ayant trait au terrain;
  - b. la valeur du bâtiment à augmenter des frais ayant trait aux bâtiments.



Ces frais sont déterminés suivant la formule:

$$\text{valeur du bâtiment} / \text{prix d'achat} * \text{coût total d'achat}$$

La valeur du bâtiment est amortie à raison de 3 % par an sur la base de prorata.

Les bâtiments acquis avant 1981 sont amortis à raison de 5 % par an.

- Les frais d'exécution relatifs à la construction neuve de 1986 ont été amortis dans le premier exercice comptable à raison de 33 % sur 88 % de la valeur d'acquisition et de 3 % sur 12 % de la valeur d'acquisition. À partir de l'exercice comptable suivant, l'amortissement est de 3 % sur la valeur d'acquisition totale.
- Les coûts relatifs à la construction neuve de 1994 sont amortis à raison de 3 % sur la valeur d'acquisition totale.
- Les plus-values de réévaluations relatives au siège social et aux bâtiments avoisinants sont amorties sur la durée d'utilisation résiduelle présumée du bâtiment. La fin de cette période d'amortissement correspond à la fin de la période d'amortissement de la valeur d'acquisition:
  - a. Pour les plus-values de réévaluation du siège social 1990, l'amortissement annuel s'élève à 3,125 % sur une période de 32 ans.
  - b. Pour les plus-values de réévaluation de 2003:
    - pour la construction neuve de 1986, l'amortissement annuel s'élève à 7,595 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2017;
    - pour la construction neuve 1994, l'amortissement annuel s'élève à 4,316 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2027;
    - pour la Lamoriniërestraat 58 + ancienne imprimerie, l'amortissement annuel s'élève à 3,209 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2035;
    - pour la Larmoniërestraat 39-43, l'amortissement annuel s'élève à 3,315 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2034.
- Les travaux exécutés aux bâtiments dans la Lamoriniërestraat ont été qualifiés de constructions neuves et sont amortis à raison de 3 % par an sur la base de prorata. Les amortissements sur les frais d'acquisition suivent ceux du prix d'acquisition.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition des travaux de transformation sont amortis à raison de 10 % par an sur la base de prorata.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition du

meublier et du matériel sont amortis à raison de 10 % par an sur la base de prorata.

- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition du *hardware* sont amortis à raison de 33,33 % par an sur la base de prorata.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition du matériel roulant sont amortis à raison de 25 % par an sur la base de prorata.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition de l'aménagement des bâtiments loués sont amortis sur la durée du contrat de location. Pour l'activation, aucun minimum n'est appliqué.

### Fonds pour risques bancaires généraux

Le Fonds pour risques bancaires généraux est un fonds de prévoyance visant à protéger la solvabilité contre les risques futurs qui, même s'ils ne se sont pas encore matérialisés, restent liés de façon latente à l'exercice des activités d'un établissement de crédit.

Il est spécifiquement constitué sur la base d'une estimation de futurs risques (de crédit) potentiels présents dans le portefeuille d'investissements, en tenant compte de la situation économique générale et d'autres risques latents généraux inhérents aux activités bancaires.

### Portefeuille de titres

#### Immobilisation financière

Des réductions de valeur sont appliquées sur les participations et actions en cas de moins-values ou de perte de valeur durables.

Des réductions de valeur sont appliquées sur les créances s'il est incertain, pour la totalité ou une partie des créances, si elles seront payées à l'échéance.

Des frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils sont consentis.

#### Titres appartenant au portefeuille de négociation

Les titres pour lesquels il existe un marché liquide sont évalués à leur valeur de marché à la date du bilan; les autres titres sont évalués à leur valeur d'acquisition ou leur valeur de marché, si inférieure, à la date du bilan.



Les frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils sont consentis.

#### Titres appartenant au portefeuille de titres

Les titres ne portant pas intérêt sont évalués à leur valeur d'acquisition ou leur valeur de réalisation à la date du bilan, si inférieure. En cas de revente d'actions, la plus-value est reprise individuellement dans le résultat.

Les titres à taux fixe sont évalués sur la base de leur rendement actuariel, calculé à l'acquisition, compte tenu de leur valeur de remboursement à l'échéance.

La différence entre la valeur d'acquisition et la valeur de remboursement est reprise dans le résultat comme élément du rendement de ces titres, pendant la durée restante des titres.

Cette différence est reprise dans le résultat sur base actualisée, partant du pourcentage de rendement réel à l'acquisition. Ces titres sont repris au bilan à leur valeur d'acquisition, augmentée ou diminuée de la partie de cette différence reprise dans le résultat.

Les titres à taux fixe qui ne peuvent, de par leur nature, être évalués sur la base de leur rendement actuel sont évalués à la valeur d'acquisition.

Des réductions de valeur sont appliquées en cas de moins-value ou de perte de valeur durables, s'il n'existe pas de marché liquide.

S'il existe un marché liquide, ils sont évalués à la valeur de marché si celle-ci est inférieure à la valeur d'acquisition. Pour les titres d'emprunts perpétuels, la différence entre leur valeur d'acquisition et leur valeur de marché inférieure est considérée comme une perte durable.

Les titres qui servent également de supports aux liquidités sont évalués à la valeur de marché si celle-ci est inférieure à la valeur obtenue selon les règles précitées.

Des titres sont considérés comme des supports aux liquidités si un manquant de caisse important et structurel devait ressortir du *cash planning* établi et des titres étaient affectés à ce manquant constaté. Les plus- et moins-values de la vente de titres à taux fixe dans le cadre d'opérations d'arbitrage sont repris immédiatement dans le résultat.

Les frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils ont été consentis.

S'agissant des titres à rendement variable, acquis avant l'exercice 2008, la différence existant au moment de l'achat entre le pair et la valeur du marché est amortie ou ajoutée de manière étalée jusqu'à la date de la prochaine adaptation du taux.

S'agissant des titres à rendement variable, acquis à partir de l'exercice 2008, on applique les mêmes dispositions que celles valant pour les titres à rendement fixe.

Quant aux plus- et moins-values et les coûts d'acquisition, on applique les mêmes dispositions que celles valant pour les titres à rendement fixe.

#### **Crédits**

Des réductions de valeur sont comptabilisées sur les crédits si le montant des corrections requises sur la valeur d'acquisition est fixé.

Par ailleurs, des provisions sont constituées pour les risques de crédit s'il y a lieu de couvrir des pertes probables ou certaines, dont le montant n'est pas fixé.

Les réductions de valeur et provisions sont comptabilisées en principe par élément d'actif individuel, mais l'évaluation du risque peut être faite exceptionnellement, et notamment dans les cas où il est difficile de prendre les créances en compte pour une évaluation individualisée, en tenant compte des constatations d'une observation 'forfaitaire'.

Outre les réductions de valeur susmentionnées, des provisions collectives IBNR (*incurred but not reported*) basées sur le portefeuille sont également constituées.

#### **Passifs**

Toutes les dettes sont reprises au bilan à concurrence des fonds mis à disposition.



## Assurances

### Réserves de sinistralité

Concernant les assurances de dommages, une réserve d'ouverture forfaitaire est comptabilisée en cas de sinistre, pour toute couverture existante. Cette réserve d'ouverture est éventuellement adaptée sur base de données concrètes, d'où il peut être conclu que les minima forfaitaires ne suffiront pas. Les réserves forfaitaires de sinistralité sont révisées annuellement en fonction des résultats mesurés de l'exercice comptable précédent.

Pour les produits 'incendie' et 'auto', les réserves de sinistralité sont revues annuellement. Il est fait une exception dans la branche automobile, où la révision se fait semestriellement pour les dossiers impliquant des lésions corporelles. Les révisions peuvent comporter une adaptation en moins ou en plus.

Les réserves de récupération suivent en principe les réserves de sinistralité.

Pour les assurances vie, une réserve de récupération n'est en aucun cas constituée.

Pour les assurances vie, une réserve égale au capital assuré est constituée au moment de l'ouverture d'un dossier sinistre. Là aussi, les réserves de sinistralité sont révisées annuellement avec une adaptation éventuelle en moins ou en plus.

### Réserves de primes

Les primes commerciales échues sont proratisées et reprises dans le résultat pour la partie acquise de mois en mois. Pour les mois qui suivent, il est constitué une réserve de primes.

Les primes vie non payées visant à la reconstitution d'un prêt hypothécaire sont évaluées avec le prêt hypothécaire et des réductions de valeur sont comptabilisées en conséquence.

Pour les primes des assurances de dommages auto et incendie plus anciennes que trois mois, une réduction de valeur est comptabilisée, égale au montant total des primes impayées.

Le calcul et la comptabilisation de la réduction de valeur sont effectués par branche d'assurance.

Les encaissements sont également proratisés et repris dans le résultat pour la partie due mensuellement.

Les réductions de valeurs sont établies et adaptées trimestriellement.

### Réserves mathématiques

Les réserves mathématiques sont constituées conformément à l'arrêté royal du 14 novembre 2003 relatif à l'activité d'assurance sur la vie.

Pour les réserves de la branche 23, il est procédé hebdomadairement à la formation des cours.

### Provision d'égalisation et catastrophes

La provision d'égalisation et catastrophes est constituée conformément à la communication D.151 du 6 décembre 1996 de la CBFA.

### Provision de vieillissement

Une provision de vieillissement est constituée pour la police Hospitalisation.



## VII. État des créances sur les établissements de crédit (poste III de l'actif)

	en euros
	<b>Exercice</b>
<b>B. Autres créances sur les établissements de crédit (à terme ou à préavis)</b>	
<b>2. Ventilation selon la durée résiduelle:</b>	
▪ jusqu'à trois mois	21.108.000

## VIII. État des créances sur la clientèle (poste IV de l'actif)

	en euros
	<b>Exercice</b>
<b>4. Ventilation selon la durée résiduelle:</b>	
▪ jusqu'à trois mois	118.603.853
▪ plus de trois mois à un an	130.130.001
▪ plus d'un an à cinq ans	492.786.752
▪ plus de cinq ans	23.331.863.481
▪ à durée indéterminée	-13.145.102



## IX. État des obligations et autres titres à revenu fixe (poste V de l'actif)

en euros

	Exercice	Exercice précédent
<b>2. Obligations et titres représentant des créances subordonnées</b>	69.361.152	96.717.508
<b>3. Ventilation géographique des postes suivants:</b>	<b>Belgique</b>	<b>Étranger</b>
V.A. - Émetteurs publics	3.023.417.732	2.072.192.043
V.B. - Autres émetteurs	910.809.830	5.905.635.455
<b>4. Cotations et durées:</b>	<b>Valeur comptable</b>	<b>Valeur de marché</b>
a) titres cotés	11.912.055.060	12.464.621.611
	<b>Exercice</b>	
b) durée résiduelle d'un an maximum	1.247.885.101	
▪ durée résiduelle supérieure à un an	10.664.169.959	
<b>5. Ventilation selon l'appartenance:</b>		
a) du portefeuille commercial	2.113.409	
b) du portefeuille de placements	11.909.941.651	
<b>6. Pour le portefeuille commercial:</b>		
▪ la différence positive entre la valeur de marché plus élevée et le prix d'achat des obligations et des titres qui sont évalués à leur valeur de marché		11.290
<b>7. Pour le portefeuille de placements:</b>		
▪ différence positive de l'ensemble des titres dont la valeur de remboursement est supérieure à leur valeur comptable	16.925.611	
▪ différence négative de l'ensemble des titres dont la valeur de remboursement est inférieure à leur valeur comptable	159.594.424	
<b>8. Détail de la valeur comptable du portefeuille de placement:</b>		
a) Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent	12.781.634.006	
Mutations de l'exercice:		
▪ acquisitions	3.279.838.333	
▪ cessions (-)	-4.187.827.028	
▪ ajustements selon l'article 35 ter § 4 et 5 de l'arrêté royal du 23 septembre 1992 relatif aux comptes annuels d'organismes de crédits (+/-)	37.068.790	
Au terme de l'exercice	11.910.714.101	
c) Réductions de valeur		
Au terme de l'exercice précédent	259.572	
Mutations de l'exercice:		
▪ actées	866.980	
▪ reprises parce qu'excédentaires (-)	-354.102	
Au terme de l'exercice	772.450	
d) Valeur comptable au terme de l'exercice	11.909.941.651	



## X. État des actions, parts et autres titres à revenu variable (poste VI de l'actif)

en euros

	Exercice	Exercice précédent
<b>1. Ventilation géographique des émetteurs des titres</b>		
▪ émetteurs belges	287.968.507	466.583.698
▪ émetteurs étrangers	1.457.479.044	777.807.878
<b>2. Cotations</b>		
	<b>Valeur comptable</b>	<b>Valeur de marché</b>
▪ titres cotés	1.745.447.551	1.759.678.832
<b>3. Ventilation selon l'appartenance</b>		
	<b>Exercice</b>	
▪ du portefeuille de placements	1.745.447.551	
<b>5. Détail de la valeur comptable du portefeuille de placements</b>		
a) Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent	1.244.391.576	
Mutations de l'exercice:		
▪ acquisitions	584.934.585	
▪ cessions (-)	-98.981.850	
▪ autres variations (+/-)	15.104.403	
Au terme de l'exercice	1.745.448.714	
c) Réduction de valeur		
Au terme de l'exercice précédent	0	
Mutations de l'exercice:		
▪ actées	1.163	
Au terme de l'exercice	1.163	
d) Valeur comptable au terme de l'exercice	1.745.447.551	

## XI. État des immobilisations financières (poste VII de l'actif)

en euros

	Exercice	Exercice précédent
<b>A. Ventilations des postes VII A.1 et VII B.1:</b>		
a) Secteur économique des autres entreprises que les établissements de crédit		
▪ autres entreprises	62.498	28.198
c) Détail de la valeur comptable au terme de l'exercice (VII A.1 et VII B.1)		
	<b>Autres entreprises</b>	
A. Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent	28.198	
Mutations de l'exercice:		
▪ acquisitions	34.300	
Au terme de l'exercice	62.498	
E. Valeur comptable nette au terme de l'exercice	62.498	

## XII. État des frais d'établissement et immobilisations incorporelles (poste VIII de l'actif)

	en euros
	<b>Exercice</b>
<b>A. Détail des frais d'établissement:</b>	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent	96.082
Mutations de l'exercice:	
▪ Amortissements (-)	-52.500
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	43.582
dont:	
▪ frais de constitution ou d'augmentation de capital, frais d'émission d'emprunts et autres frais d'établissement	43.582

	en euros	
	Autres immobilisations incorporelles	Dont commissions d'apport art. 27 bis
<b>B. Immobilisations incorporelles</b>		
a) Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent	208.309.663	108.315.791
Mutations de l'exercice:		
▪ acquisitions, y compris la production immobilisée	46.206.214	21.347.031
▪ cessions et désaffectations (-)	-11.105.614	-10.939.565
Au terme de l'exercice	243.410.263	118.723.257
b) Amortissements et réductions de valeur		
Au terme de l'exercice précédent	101.388.760	49.721.243
Mutations de l'exercice:		
▪ actées	42.398.548	22.295.146
▪ annulées (-)	-11.105.614	-10.939.565
Au terme de l'exercice	132.681.694	61.076.824
c) Valeur comptable nette au terme de l'exercice	110.728.569	57.646.433



### XIII. États des immobilisations corporelles (poste X de l'actif)

en euros

	Terrains et constructions	Installations, machines et outillage	Mobilier et matériel roulant
a) Valeur d'acquisition			
Au terme de l'exercice précédent	34.791.331	20.875.617	1.736.622
Mutations de l'exercice:			
▪ acquisitions, y compris la production immobilisée	3.888.821	4.254.427	1.082.399
▪ cessions et désaffectations (-)	-429.481	-355.389	-398.194
▪ transfert d'un poste à un autre (+/-)	0	-42.290	42.290
Au terme de l'exercice	38.250.671	24.732.365	2.463.117
c) Amortissements et réductions de valeur			
Au terme de l'exercice précédent	13.537.241	12.639.024	742.513
Mutations de l'exercice:			
▪ actées	1.204.383	3.286.006	217.016
▪ annulées parce qu'excédentaires (-)	-10.933	-339.055	-269.230
▪ transfert d'un poste à un autre (+/-)	0	-11.310	11.310
Au terme de l'exercice	14.730.691	15.574.665	701.609
d) Valeur comptable nette au terme de l'exercice	23.519.980	9.157.700	1.761.508

en euros

	Autres immobilisations incorporelles	Immobilisations en cours et acomptes versés	Location financière et droits similaires
a) Valeur d'acquisition			
Au terme de l'exercice précédent	28.475	3.432.313	2.257.168
Mutations de l'exercice:			
▪ acquisitions, y compris la production immobilisée	962	0	2.864.176
▪ cessions et désaffectations (-)	-3.522	0	-1.073.826
▪ transfert d'un poste à un autre (+/-)	0	-2.833.778	0
Au terme de l'exercice	25.915	598.535	4.047.518
c) Amortissements et réductions de valeur			
Au terme de l'exercice précédent	0	0	1.259.328
Mutations de l'exercice:			
▪ actées	0	0	672.742
▪ annulées parce qu'excédentaires (-)	0	0	-575.554
Au terme de l'exercice	0	0	1.356.516
d) Valeur comptable nette au terme de l'exercice	25.915	598.535	2.691.002

#### XIV. État des dettes envers des établissements de crédit (poste I du passif)

		en euros
		Exercice
<b>B. Ventilation des dettes autres qu'à vue selon la durée résiduelle (poste I. B et C du passif)</b>		
▪ jusqu'à trois mois		190.194.470
▪ plus de trois mois à un an		232.134.989

#### XV. État des dettes envers la clientèle (poste II du passif)

		en euros	
		Exercice	Exercice précédent
<b>1. Dettes envers:</b>			
▪ des entreprises liées non consolidées		43.494.260	28.767.609
<b>2. Ventilation géographique des dettes:</b>			
▪ origine belge		31.059.773.466	
▪ origine étrangère		3.241.902.012	
<b>3. Ventilation selon durée résiduelle:</b>			
▪ à vue		4.886.261.272	
▪ jusqu'à trois mois		137.021.445	
▪ plus de trois mois à un an		330.831.968	
▪ plus d'un an à cinq ans		1.828.789.251	
▪ plus de cinq ans		559.072.843	
▪ à durée indéterminée		26.559.698.699	

#### XVI. État des dettes représentées par un titre (poste III du passif)

		en euros	
		Exercice	
<b>2. Ventilation selon durée résiduelle:</b>			
▪ jusqu'à trois mois		46.403.664	
▪ plus de trois mois à un an		109.407.148	
▪ plus d'un an à cinq ans		1.198.135.013	

#### XVII. État des dettes subordonnées (poste VIII du passif)

		en euros	
		Exercice	Exercice précédent
<b>A. Pour le poste dans son ensemble</b>			
▪ dettes d'autres entreprises comprises dans la consolidation		68.800.000	68.800.000
<b>C. Charges afférentes aux dettes subordonnées</b>			
		16.190.707	



**D. Données pour chaque prêt subordonné: (suite de rubrique de passif VIII)**

Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	<b>a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation</b> <b>b. conditions à la subordination</b> <b>c. conditions à la conversion</b>
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	68.800.000	31-10-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	56.629.305	01-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	25.494.885	02-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	20.098.258	03-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	9.312.581	04-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	12.984.690	05-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	14.067.449	06-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	13.174.577	07-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	8.817.741	08-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	7.012.230	09-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	3.975.633	10-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant



Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.675.715	11-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.827.421	12-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.376.107	01-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.291.763	02-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	5.481.911	03-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	6.652.622	04-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	11.577.946	05-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	9.510.723	06-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	7.853.457	07-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	5.007.731	08-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	4.202.472	09-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	3.809.137	10-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.710.220	11-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant



Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	<b>a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation</b> <b>b. conditions à la subordination</b> <b>c. conditions à la conversion</b>
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.421.880	12-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	8.248.845	01-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.942.135	02-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.391.989	03-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	963.235	04-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.496.684	05-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.552.057	06-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	849.900	07-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.497.581	08-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.052.760	09-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	606.063	10-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.089.662	11-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.077.220	12-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant



Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.857.330	01-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.290.333	02-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.164.360	03-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	1.799.248	04-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	2.873.522	05-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	4.320.289	06-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	3.190.550	07-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	6.542.417	08-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	4.721.378	09-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	3.735.215	10-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	4.257.995	11-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	5.516.665	12-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	14.710.401	01-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	3.302.007	02-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant



Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	<b>a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation</b> <b>b. conditions à la subordination</b> <b>c. conditions à la conversion</b>
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	513.112	03-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	405.560	04-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	874.600	05-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	368.450	06-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	291.923	07-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	275.952	08-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	535.415	09-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	170.600	10-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	348.379	11-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Argenta Banque d'Épargne SA Belgique	euro	78.000	12-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant



**XVIII. État des réserves et du résultat reporté** (poste XII du passif)

en euros

	<b>Exercice</b>
Au terme de l'exercice précédent	865.696.960
Mutations de l'exercice:	
▪ résultats du groupe	225.940.744
▪ dividendes	-74.134.555
▪ autres	6.863.701
Au terme de l'exercice	1.024.366.850

**XIX. Différences de consolidation et les différences après application de la méthode de mise en équivalence**

en euros

	<b>Ecart positif</b>	<b>Ecart négatif</b>
<b>A. Écarts de consolidation</b>		
Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent	62.459.380	23.161.291
Mutations de l'exercice:		
▪ amortissements	-8.922.770	0
▪ autres mutations	0	-7.447.518
Sous-total des mutations	-8.922.770	-7.447.518
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	53.536.610	15.713.773

**XX. Ventilation bilantaire euro - devises**

	<b>En euros</b>	<b>En devises étrangères (contre valeur en euros)</b>
TOTAL ACTIF	38.731.508.170	0
TOTAL PASSIF	38.731.508.170	0



## XXII. État des dettes et engagements garanties

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par l'ensemble consolidé sur ses actifs propres:

en euros

	Valeur comptable des actifs gagés
Gages sur d'autres actifs	
a) pour sûretés de dettes et engagements de l'ensemble consolidé	
<b>2. Postes du hors bilan</b>	
▪ OLO données en gage pour swap	419.032.000
▪ OLO données en gage pour repo	343.840.735
▪ Ligne de crédit donnée pour pledge	35.000.000
▪ Ligne de crédit donnée pour BNB	250.000.000

## XXIV. Relevé des opérations hors bilan à terme sur valeur mobilières, sur devises et autres instruments financiers non constitutives d'engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit au sens du poste II du hors bilan

en euros

Types d'opérations	Montant des comptes en fin d'exercice	Dont les opérations non destinées à servir de couverture
<b>3. Sur autres instruments financiers</b>		
1. Opérations à terme		
▪ swap de taux d'intérêt	6.521.160.400	
▪ options sur taux d'intérêt	8.850.000.000	



## Annexe au formulaire standard XXIV

Données chiffrées dans le commentaire sur les comptes annuels de l'impact sur les résultats de la dérogation à la règle d'évaluation de l'article 36 bis, §2, relative aux opérations à terme.

en euros

Intérêts à terme	Montant des comptes en fin d'exercice (a)	Différence entre la valeur de marché et la valeur comptable (b)
2. dans le cadre de la gestion ALM	15.371.160.400	-459.806.039

(a) montant de référence nominal / notionnel

(b) +: différence positive entre valeur de marché et résultats déjà comptabilisés

-: différence négative entre valeur de marché et résultats déjà comptabilisés

## Produits financiers dérivés qui ne sont pas évalués sur la base de leur valeur réelle

en euros

	Exercice
Estimation de la valeur réelle pour chaque catégorie de produits dérivés qui ne sont pas évalués sur la base de leur valeur économique, avec mention de l'ampleur et du type d'instruments	
Montant notionnel des swaps	6.521.160.400
Valeur de marché dirty price	-477.701.840
Montant notionnel des caps	8.850.000.000
Valeur de marché des caps	16.525.218
Caps de primes payées non amorties	64.737.944

## Commentaires sur les produits financiers dérivés qui ne sont pas évalués sur la base de leur valeur réelle, ventilation selon lieu de siège social et la succursale

en euros

	Exercice
<b>Total siège social Belgique</b>	
Montant notionnel des swaps	4.155.569.300
Valeur de marché dirty price	-370.987.620
Montant notionnel des caps	8.550.000.000
Valeur de marché des caps	16.367.321
Caps de primes payées non amorties	55.266.159

en euros

	Exercice
<b>Total succursale Pays-Bas</b>	
Montant notionnel des swaps	2.365.591.100
Valeur de marché dirty price	-106.714.220
Montant notionnel des caps	300.000.000
Valeur de marché des caps	157.897
Caps de primes payées non amorties	9.471.785

## XXV. Renseignements relatifs aux résultats d'exploitation de l'exercice et de l'exercice précédent

en euros

	Exercice		Exercice précédent	
	Sièges belges	Sièges étrangers	Sièges belges	Sièges étrangers
<b>A. Produits d'exploitation selon leur origine</b>				
I. Intérêts et produits assimilés	1.556.775.720	402.907.626	1.785.292.531	406.700.629
III. Revenus de titres à revenu variable				
▪ D'actions, parts de société et autres titres à revenu variable	3.136.236	0	2.154.385	0
▪ De participations et d'actions constituant des immobilisations financières	1.125	0	0	0
IV. Commissions perçues	94.520.306	7.884.843	77.015.325	4.250.945
VI. Bénéfices provenant d'opérations financières				
▪ De la réalisation de titres de placement	24.855.739	1.751.396	15.721.013	1.114.902
XIV. Autres produits d'exploitation	25.854.328	13.563.119	24.988.883	11.591.580

## Ventilation géographique liée aux résultats d'exploitation de l'exercice et de l'exercice précédent

en euros

Poste III B	Exercice	Exercice Précédent
<b>Lieu de siège social de l'entreprise</b>		
Belgique	1.125	0

en unités

Entreprises consolidées par intégration globale	
<b>B. 1. Effectif moyen du personnel</b>	
▪ employés	818,46
▪ personnel de direction	29,75

en euros

<b>2. Frais de personnel et charges de pensions</b>	62.765.455
-----------------------------------------------------	------------



en euros

**Exercice****C. Résultats exceptionnels****1. Produits exceptionnels (poste XVII du compte de résultats)**

Ventilation de ce poste si celui-ci présente un montant important

▪ Réalisation plus-values sur immeubles et autres actifs	226.632
▪ Intérêts de retard perçus	1.130.305
▪ Récupération du précompte immobilier	348
▪ Bénéfices éventuels	13.930
▪ Reprises d'amortissements sur immobilisations corporelles	602
▪ Escompte de règlement de l'impôt de la succursale	357.450
▪ Reprises de réductions de valeur sur immobilisations financières	6.465.456

**2. Charges exceptionnels (poste XVIII du compte de résultats)**

Ventilation de ce poste si celui-ci présente un montant important

▪ Moins-values sur réalisation immobilisations corporelles	71.647
▪ Moins-values sur réalisation immobilisations financières	5.823.470

**XXVII. Relations financières avec les administrateurs et gérants**

en euros

**Exercice**

Créances exigibles sur les administrateurs et gérants	450.194
-------------------------------------------------------	---------

Rémunérations directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats, pour autant que cette mention ne porte pas à titre exclusif ou principal sur la situation d'une seule personne identifiable

▪ Aux administrateurs et gérants	2.963.080
▪ Aux anciens administrateurs et gérants	740.228



## Relations financières avec le commissaire et les personnes qui lui (leur) sont liées

en euros

	<b>Exercice</b>
Émoluments du / des commissaire(s)	485.228
Émoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le commissaire	
• Autres missions extérieures à la mission révisorale	330.388
• Autres missions extérieures à la mission révisorale	102.116
Émoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par les personnes qui sont liées avec le commissaire	
• Missions de conseil fiscaux	81.947
• Autres missions extérieures à la mission révisorale	268.820

### Mentions en application de l'article 133, paragraphe 6 du Code des sociétés

Les émoluments du commissaire et des entités qui sont liées au commissaire sont suivis au niveau consolidé par le comité d'audit. Les travaux de contrôle et missions de conseil complémentaires sont approuvés par le comité d'audit conformément à l'article 133 § 6 du Code des sociétés lorsqu'ils dépassent le montant total de la rémunération du mandat d'audit.



### 15.1.3 Rapport du commissaire

## RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS CLÔTURÉS LE 31 DÉCEMBRE 2015

Aux actionnaires

Conformément aux dispositions légales, nous vous faisons rapport dans le cadre de notre mandat de commissaire. Ce rapport inclut notre rapport sur les comptes consolidés, ainsi que notre rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires. Les comptes consolidés comprennent le bilan consolidé au 31 décembre 2015, le compte de résultats consolidé pour l'exercice clôturé à cette date, ainsi que le résumé des règles d'évaluation et les autres annexes.

### Rapport sur les comptes consolidés - Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A. (la «société») et de ses filiales (conjointement le «groupe»), établis conformément au référentiel comptable applicable en Belgique. Le total de l'actif mentionné dans le bilan consolidé s'élève à 38.731.508.170 euros le bénéfice consolidé (part du groupe) de l'exercice s'élève à 225.940.744 euros.

Responsabilité du conseil d'administration relative à l'établissement des comptes consolidés

Le conseil d'administration est responsable de l'établissement de comptes consolidés donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que de la mise en place du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du commissaire

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes consolidés sur base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes internationales d'audit (International Standard on Auditing – ISA). Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux exigences déontologiques, ainsi que de planifier et de réaliser l'audit en vue d'obtenir une assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants repris et les informations fournies dans les comptes consolidés. Le choix des procédures mises en œuvre, y compris l'évaluation des risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraude ou résultent d'erreurs, relève du jugement du commissaire. En procédant à cette évaluation des risques, le commissaire prend en compte le contrôle interne du groupe relatif à l'établissement de comptes consolidés donnant une image fidèle, cela afin de définir des procédures d'audit appropriées selon les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du groupe. Un audit consiste également à apprécier le caractère approprié des règles d'évaluation retenues, le caractère raisonnable des estimations comptables faites par le conseil d'administration, et la présentation d'ensemble des comptes consolidés. Nous avons obtenu des préposés du groupe et du conseil d'administration les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.



#### *Opinion sans réserve*

*A notre avis, les comptes consolidés d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du groupe au 31 décembre 2015, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clôturé à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.*

#### **Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires**

*Le conseil d'administration est responsable de l'établissement et du contenu du rapport de gestion sur les comptes consolidés.*

*Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire aux normes internationales d'audit applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans tous les aspects significatifs, le respect de certaines obligations légales et réglementaires. Sur cette base, nous faisons la déclaration complémentaire suivante, qui n'est pas de nature à modifier la portée de notre opinion sur les comptes consolidés:*

- *Le rapport de gestion sur les comptes consolidés traite des informations requises par la loi, concorde avec les comptes consolidés et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous avons eu connaissance dans le cadre de notre mandat.*

*Diegem, le 23 mars 2016*

#### **Le commissaire**

**DELOITTE** Reviseurs d'Entreprises

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Dirk Vlamincx



## 15.2 Comptes annuels ordinaires de la Société

## 15.2.1 Bilan

en euros

<b>ACTIF</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Immobilisations	909.433.311	<b>946.578.029</b>
Immobilisations financières		
Entreprises liées	909.433.311	<b>946.578.029</b>
Actifs circulants	22.729.364	<b>32.854.650</b>
Créances à un an au plus	4.672.503	<b>615.341</b>
Valeurs disponibles	17.950.626	<b>32.204.602</b>
Comptes de régularisation	106.235	<b>34.707</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>932.162.675</b>	<b>979.432.679</b>

en euros

<b>PASSIF</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Capitaux propres	856.281.182	<b>903.762.240</b>
Capital	620.191.100	<b>631.469.800</b>
Primes d'émission	210.876.948	<b>230.876.339</b>
Réserves		
Réserve légale	17.866.530	<b>22.383.406</b>
Réserves disponibles	7.346.604	<b>19.032.695</b>
Dettes	75.881.493	<b>75.670.439</b>
Dettes à un an au plus		
Dettes commerciales	2.668.421	<b>428.915</b>
Dettes fiscales, salaires et sociales	2.511.287	<b>1.043.368</b>
Autres dettes	70.701.785	<b>74.198.156</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>932.162.675</b>	<b>979.432.679</b>



## 15.2.2 Compte de résultats

en euros

	2014	2015
Revenus d'exploitation	22.616.678	<b>9.084.586</b>
Autres revenus d'exploitation	22.616.678	<b>9.084.586</b>
Frais d'exploitation	-25.038.738	<b>-11.518.850</b>
Services et biens divers	-8.715.518	<b>-4.848.397</b>
Rémunérations, charges sociales et pensions	-16.273.220	<b>-6.615.246</b>
Autres frais d'exploitation	-50.000	<b>-55.207</b>
Pertes d'exploitation	-2.422.060	<b>-2.434.264</b>
Revenus financiers	81.077.032	<b>93.966.086</b>
Revenus des immobilisations financières	80.964.199	<b>93.915.361</b>
Revenus des actifs circulants	112.833	<b>50.725</b>
Frais financiers	-2.147	<b>-3.897</b>
Frais de dettes	-2.147	<b>-3.897</b>
Bénéfice de l'exploitation ordinaire avant impôts	78.652.825	<b>91.527.925</b>
Produits exceptionnels	0	<b>37.548</b>
Reprises de réductions de valeur sur des immobilisations financières	0	<b>37.548</b>
Frais exceptionnels	0	<b>-38.024</b>
Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés	0	<b>-38.024</b>
Bénéfice de l'exercice avant impôts	78.652.825	<b>91.527.449</b>
Impôts sur le résultat	-379.786	<b>-1.189.927</b>
Impôts	-379.786	<b>-1.189.927</b>
Bénéfice de l'exercice	78.273.039	<b>90.337.522</b>
Bénéfice de l'exercice à affecter	78.273.039	<b>90.337.522</b>



## 15.2.3 Affectation du résultat

en euros

	2014	2015
Solde bénéficiaire à affecter		
Bénéfice de l'exercice à affecter	78.273.039	<b>90.337.522</b>
Prélèvements sur les capitaux propres		
Sur les réserves	48.091.032	<b>0</b>
Affectations aux fonds propres		
À la réserve légale	3.913.652	<b>4.516.876</b>
Aux autres réserves	3.657.602	<b>11.686.091</b>
Bénéfice à distribuer		
Rémunération du capital	118.792.817	<b>74.134.555</b>





# Rapport de durabilité 2015



# 16. Argenta et la durabilité – informations complémentaires

## 16.1 Organisation et stratégie

La durabilité est ancrée dans les gènes d'Argenta et est dès lors présente dans tous les départements de l'entreprise. Le suivi de la politique de durabilité est assuré par le CEO et le secrétaire-général.

Ils sont assistés dans cette tâche par une équipe dédiée, répartie dans les différents départements et directions de l'entreprise et qui entreprend des actions concrètes en matière de durabilité.

En 2015, cette équipe a organisé la semaine du développement durable, une enquête auprès des parties prenantes a été réalisée (voir ci-après), la Pommeraie a officiellement ouvert ses portes, des roadshows ont été organisés dans des écoles, le CEO Johan Heller a donné un cours sur le développement durable à l'Université d'Anvers,...

La durabilité fait donc aussi partie intégrante de la stratégie d'Argenta:

### Stratégie à l'égard des clients – une vie financièrement saine

Argenta veut aider les particuliers et les familles à avoir une vie financièrement saine, dès maintenant mais aussi à long terme.

Les clients peuvent demander tout ce qu'ils veulent à Argenta, nous voulons qu'ils se sentent chez eux. Chaque client a droit à **une offre de base de services** qui comprend la Banque par Internet et un haut degré de self-service. Les services de paiement et de conservation de titres sont gratuits.

De plus, Argenta offre **des solutions bancaires et d'assurances simples, honnêtes et attrayantes avec un bon rapport prix-qualité**. Ces solutions sont adaptées aux besoins et aux souhaits du client, à sa situation (financière) personnelle, à son horizon de placement et à son profil de risque. Les conseils donnés sont compréhensibles, fiables et confidentiels.

### Stratégie à l'égard des collaborateurs – un développement sain

Argenta veut offrir un environnement de travail inspirant à ses collaborateurs. Argenta les stimule et les aide à développer leurs talents et à évoluer sur le plan personnel.

Chaque collaborateur Argenta est aussi encouragé à acquérir les 4 compétences clés suivantes: collaboration, travail orienté client et résultat et auto-développement.

La stratégie et les valeurs fondamentales d'Argenta sont traduites en cibles clés qui sont définies pour une longue période et transposées en objectifs concrets, de manière à ce que chaque collaborateur comprenne comment il peut contribuer aux objectifs d'Argenta.

### Stratégie pour une organisation saine et durable

Argenta veut mettre en œuvre cette stratégie avec une organisation efficace, légère et flexible ainsi qu'un focus continu sur l'excellence des processus.

La numérisation représente un élément essentiel de ce modèle d'entreprise et des solutions fiables sur le plan numérique sont un véritable défi à relever mais aussi une occasion d'accomplir encore mieux notre mission. Et cela ne doit pas empêcher Argenta de rester toujours disponible, humain et proche des gens.





## 16.2. Engagement dans la société

### Représentation d'intérêts

Dans le cadre de la représentation d'intérêts, Argenta est membre des associations bancaires internationales **ESBG** (*European Savings- and Retail Banking Group*) et **WSBI** (*World Savings Banks Institute*).



Sur le plan national, Argenta fait entendre sa voix dans les associations bancaires Febelfin et NVB (*Nederlandse Vereniging van Banken*) ainsi que dans le cadre d'une concertation structurée avec 8 banques de détail belges.

Chez Febelfin, Argenta siège dans le *sustainability committee* et par le biais d'autres mandats, Argenta tente aussi de mettre les objectifs durables à l'ordre du jour.

### Engagement pour une société plus durable

Vu qu'il est important pour Argenta de jouer un rôle d'exemple pour la société, le Groupe s'engage activement dans **The Shift**, le réseau *multistakeholder* belge dans le domaine de la durabilité et de la responsabilité sociale des entreprises, ainsi que dans **CIFAL Flanders**, une organisation qui œuvre, dans le giron des Nations Unies, pour un entrepreneuriat durable et éthique.



Les agents, collaborateurs et membres du conseil d'administration d'Argenta s'engagent eux aussi dans de nombreux projets sociétaux.



Qui	Description du bénévolat
Agents et collaborateurs d'agence	<p>Les agents indépendants d'Argenta s'investissent dans la vie de leur communauté locale, notamment en soutenant des activités comme des mouvements de jeunesse et des associations sportives.</p> <p>Un groupe important d'agents et de collaborateurs du siège a lancé le projet « La Pommeraiie » qui soutient la construction d'un espace unique de vie, d'apprentissage et de jeux pour les enfants atteints du cancer et d'autres maladies à l'UZ Brussel. Le complexe a ouvert ses portes en avril 2015, voir ci-après.</p> <p>La direction soutient des engagements de collaborateurs pour des initiatives sociales, comme un quiz.</p>
CA	Des mandats de bénévolat sont également exercés parmi les membres du conseil d'administration. Ainsi, Walter Van Pottelberge occupe le poste de président du conseil d'administration d'Oscare, un centre d'après-soins et de recherche pour les brûlures et les cicatrices. Carlo Henriksen est administrateur chez Donorinfo depuis le 1er mars 2014. Le CEO Johan Heller est président de la fondation néerlandaise De Drie Linden qui organise chaque année avec des bénévoles une dizaine d'événements sportifs et culturels.

## Semaine du développement durable

Pour souligner le caractère durable d'Argenta et de ses collaborateurs, une « Semaine du développement durable » a été organisée pour la deuxième fois en 2015. Argenta veut ainsi inspirer et motiver chacun de ses collaborateurs à transmettre les valeurs de durabilité.

Divers événements ont été organisés au cours de cette semaine: une séance d'information sur l'investissement durable, des explications sur la vision d'Argenta en matière d'entrepreneuriat durable, un petit-déjeuner durable, la mise sur pied d'un marché du développement durable,...

**Week van de duurzaamheid**  
19 - 23 oktober 2015

Kom duurzaam naar het werk  
Doe mee met de grote verkeersquiz

MAANDAG	DINSDAG	WOENSDAG	DONDERDAG	VRIDAG
<p>Ontdek Argenta's visie over duurzaam ondernemen</p> <p>Van 10:00 tot 11:00 uur</p> <p>Laat je fiets gratis herstellen en labelen</p> <p>Van 07:45 tot 08:45 uur</p> <p>Workshop: Tagging</p>	<p>Info sessie: 'Duurzaam beleggen bij Argenta'</p> <p>09:00 uur tot 12:00 uur</p> <p>Laat je fiets gratis herstellen en labelen</p> <p>Van 07:45 tot 08:45 uur</p> <p>Workshop: Tagging</p>	<p>Stel je een heerlijk en gezond ontbijt</p> <p>Van 08:30 tot 09:15 uur</p> <p>Wat betekent gezonde groei voor jou?</p> <p>Archief mee naar ons verhaal   Hou mee communicatie in het oog</p>	<p>Laat je inspireren op de duurzaamheidsmarkt</p> <p>Van 12:00 uur tot 14:00 uur</p> <p>Je moet een goede zaak</p> <p>Wat is er anders aan duurzaam dan nu? Het is een kwestie van tijd</p> <p>10:00 - 11:00 uur</p> <p>10:00 - 11:00 uur</p> <p>10:00 - 11:00 uur</p> <p>10:00 - 11:00 uur</p>	<p>Seminarie Argenta en duurzame ontwikkeling</p> <p>Van 09:00 tot 13:00 uur</p> <p>Doe mee met de grote Argenta-quiz</p> <p>16:30 uur, na het eten</p>

**ARGENTA**

Ruil je volle bijpakket in voor een duurzaam geschenk

## La Pommeraie

La Pommeraie est le premier projet de construction de l'hôpital pour enfants de l'UZ Brussel qui a pour but d'offrir un espace de vie et de jeux aux enfants malades du cancer. Les Amis de la Pommeraie - un groupe d'agents et de collaborateurs du siège d'Argenta - ont uni leurs forces dans ce projet. Ils voulaient créer un lieu sûr et chaleureux, un lieu qui rend la maladie plus facile à supporter et le processus de guérison plus agréable.

Les Amis de la Pommeraie ont collecté avec l'UZ Brussel pas moins de 1,2 million d'euros. La plupart des généreux donateurs sont de fidèles clients d'Argenta mais on y trouve également des écoles, des compagnies de théâtre, des mouvements de jeunesse, des entreprises et des employés d'Argenta. La Pommeraie n'est donc pas uniquement un projet de l'UZ Brussel. Il s'agit d'un projet de toute une communauté. Grâce à ces dons, les travaux ont pu démarrer en novembre 2014. La Pommeraie a officiellement ouvert ses portes le dimanche 26 avril 2015.



## Alphabétisation financière

Argenta met en place, tant pour les clients et les étudiants que pour le secteur, une série d'initiatives visant à améliorer leurs connaissances financières.

Public cible	Action
Clients	Chaque client est traité sur un pied d'égalité par les agences, quel(s) que soi(en)t son patrimoine ou ses antécédents.
	Argenta traite ses clients, en bon père de famille, en limitant les lignes de crédit et les cartes de crédit autorisées en fonction de leur profil de risque individuel.
	Les fiches produits sont toujours disponibles sur le site internet, aussi bien en néerlandais qu'en français.
	Argenta a un site Internet « gezond beleggen »/ « investir sainement ». Les clients peuvent via ce site poser toutes leurs questions à des spécialistes. Ils peuvent aussi s'inscrire à des soirées d'information organisées près de chez eux.
	En 2015, Argenta a organisé presque toutes les semaines des soirées d'information pour ses clients. Lors de ces soirées, des spécialistes donnent des explications sur des thèmes spécifiques et font aussi souvent le point sur la situation macroéconomique du moment.
	Argenta organise des roadshows financiers dans des écoles afin de mieux armer les jeunes dans le domaine financier pour le jour où ils entreront dans la société en tant qu'adultes. En 2015, Argenta a organisé 4 roadshows qui ont réuni plus de 447 élèves.
Étudiants	Argenta soutient l'initiative du WEDUC, créé par l'association des étudiants anversois Wikings-NSK, qui consiste à proposer des manuels scolaires à moindre prix aux étudiants de l'Université d'Anvers. Argenta a contribué financièrement à l'élaboration d'un code sur les investissements financiers.
	Argenta a apporté sa contribution à la réalisation d'une nouvelle série de manuels scolaires d'une maison d'édition spécialisée. Ces manuels sont destinés aux élèves de la troisième à la sixième année de l'enseignement secondaire professionnel, discipline Kantoor en Verkoop (Travaux de bureau et vente).
	Argenta propose des stages et un accompagnement des étudiants qui rédigent une thèse. En 2015, 10 étudiants ont suivi un stage et 2 étudiants ont été accompagnés dans la rédaction de leur thèse.
	Argenta a organisé pour la première fois une journée « in-house » lors de laquelle les étudiants ont pu découvrir quels étaient leurs talents et suivre une formation sur l'art de postuler.
	Argenta soutient deux associations estudiantines qui représentent les étudiants en mathématiques, informatique et physique, à savoir la WINA (KU Leuven) et la WINAK (UA). Des campagnes O&T seront organisées tout au long de l'année académique via ces deux associations estudiantines. Nous aidons à l'organisation d'une activité commune et nous sommes présents sur différents salons pour l'emploi. Les directeurs d'ICT et d'Actuariat ont également pris la parole devant les étudiants.
Johan Heller a participé à un débat sur la politique durable en matière de ressources humaines à l'Université d'Anvers.	



## Respect pour l'environnement

Argenta respecte l'environnement. Notre empreinte écologique directe découle principalement de la consommation de papier et de CO<sub>2</sub>.

### Consommation de papier

La consommation de papier chez Argenta est pratiquement restée inchangée par rapport à l'année passée.

Nous constatons dans le tableau ci-dessous que la consommation d'enveloppes n'a été prise en compte qu'à partir de 2014. Depuis 2015, on utilise essentiellement des enveloppes avec un label FSC; ce qui explique pourquoi il y a eu au cours de l'année écoulée une diminution de la consommation de papier sans label FSC.

Label	Unité	2013 <sup>5</sup>	2014 <sup>5</sup>	2015 <sup>5</sup>
Papier avec écolabel/label FSC	Tonnes	226	327	392
Papier sans écolabel/label FSC	Tonnes	0	28	18
Consommation totale de papier	Tonnes	226	355	411
Papier écologique par rapport à la consommation totale	%	100 %	92 %	96 %

### Consommation d'énergie<sup>6</sup>

Argenta a poursuivi sa croissance en 2015, ce qui a aussi entraîné une hausse de la consommation d'énergie. Un bâtiment supplémentaire a ainsi été mis en service en 2015. Lors de la conception de ce bâtiment, le concept de durabilité a toutefois été mis à l'avant-plan. Ainsi, le revêtement de toiture a été rénové et de nouveaux châssis à triple vitrage ont été installés, ce qui permet de réduire les pertes énergétiques par le toit de 62,5 % et par les châssis, de 79 %. De plus, Argenta utilise des pompes à chaleur air/air pour le refroidissement et le chauffage des différents locaux du bâtiment. Cette technique permet un échange d'énergie entre les différents bureaux et salles de réunion, ce qui permet d'obtenir 200 % de chaleur en plus à partir de la même quantité d'énergie primaire et de réduire en outre les émissions de CO<sub>2</sub> de 67 %. Un éclairage LED à intensité variable avec système de minuterie et de détection de présence a aussi été installé, de même qu'un système de compensation de la lumière du jour.

En plus de ses propres immeubles de bureaux, Argenta loue aussi depuis 2013 des bureaux supplémentaires dans un deuxième bâtiment à Anvers. La superficie louée dans ce deuxième bâtiment a augmenté au cours de l'année 2015.

La croissance d'Argenta a aussi conduit en 2015 au recrutement de collaborateurs supplémentaires qui occupent une fonction leur donnant droit à une voiture de société. Cela se traduit par une augmentation de la consommation énergétique du parc automobile.

Outre la croissance d'Argenta, la hausse de la consommation d'énergie s'explique aussi par le fait que l'année 2015 a été sensiblement plus froide que l'année 2014<sup>7</sup>.

Type	Unité	2013	2014	2015
Énergie produite (panneaux solaires)	MWh	30	34	38
Électricité	MWh	2.290	2.259	2.426
Chaleur achetée	MWh	77	66	40
Gaz naturel	MWh	2.251	2.432	2.652
Parc automobile	Litres de diesel	137.078	135.180	166.404
Parc automobile	Tonnes de gaz	1	0,75	0,64

<sup>5</sup> À partir de 2015, il est aussi tenu compte de la consommation d'enveloppes et de papier RUP (utilisé pour les tickets des distributeurs) dans le calcul de la consommation totale de papier. Vu que cette information était également disponible pour 2014, la consommation de papier pour l'année 2014 a été recalculée pour permettre une comparaison avec 2015 (cette information n'était toutefois pas disponible pour 2013).

<sup>6</sup> La collecte des données et les calculs sont documentés dans la « Carbon Management Policy » d'Argenta basée sur le proto-cole GHG. La consommation d'énergie s'élève à 5,45 MWh (soit une valeur similaire à celle de 2014) en électricité, gaz et chauffage par collaborateur.

<sup>7</sup> Il y a ainsi eu 2.112 degrés-jours en 2015 tandis que 2014 comptait 1.828 degrés-jours (source: www.synergrid.be).



## Empreinte CO<sub>2</sub><sup>8</sup>

En ce qui concerne les rapports CO<sub>2</sub>, Argenta a décidé de ne plus rapporter sur le flux des « actifs loués », eu égard au changement dans la méthodologie du protocole GHG.

La hausse des émissions directes pour le périmètre 1 et 2 s'explique par la croissance générale d'Argenta et par les conditions météorologiques (voir la section Consommation d'énergie). Contrairement aux émissions liées à l'électricité et au gaz naturel, les émissions liées à la chaleur ont diminué. Cette diminution est due au fait que la rubrique chaleur ne concerne qu'Argenta Nederland, où les activités ont été réduites tout au long de l'année 2015.

Nous constatons par ailleurs qu'en 2015, Argenta a procédé à l'achat d'électricité verte dans les bâtiments dont il est propriétaire. Cela a pour résultat que sur l'ensemble de l'année 2015, 63 % de la consommation totale d'électricité peuvent entrer dans la catégorie de l'énergie verte. Étant donné cette nouvelle initiative, il a aussi été décidé, contrairement à 2014, de ne pas acheter de certificats CO<sub>2</sub>, ce qui explique aussi la hausse des émissions de CO<sub>2</sub> pour le périmètre 2 en ce qui concerne l'électricité.

En ce qui concerne les émissions provenant de l'impact indirect d'Argenta (périmètre 3), nous constatons une diminution des émissions liées aux trajets domicile-travail. Cette diminution est étonnante vu que dans la pratique, le nombre total de kilomètres parcourus par le personnel a augmenté (proportionnellement à la croissance d'Argenta et de ses effectifs). Mais comme le choix de mobilité devient de plus en plus durable, les émissions totales diminuent<sup>9</sup>.

Total des émissions par périmètre	Type	Unité	2013	2014	2015
Émissions directes - périmètre 1	Gaz naturel	Teq CO <sub>2</sub>	510	510	551
	Véhicules	Teq CO <sub>2</sub>	447	441	544
	Air conditionné	Teq CO <sub>2</sub>	104	18	23
Émissions directes - périmètre 2	Électricité	Teq CO <sub>2</sub>	3	0	206
	Chaleur	Teq CO <sub>2</sub>	36	17	10
Émissions indirectes - périmètre 3	Trajets domicile-travail	Teq CO <sub>2</sub>	1044	808	697
	Autres <sup>10</sup>	Teq CO <sub>2</sub>	427	546	378



<sup>8</sup> La collecte des données et les calculs sont documentés dans la « Carbon Management Policy » d'Argenta basée sur le protocole GHG – L'intensité en CO<sub>2</sub> s'élève à 3,50 Teq - CO<sub>2</sub> par collaborateur pour le périmètre 1 et 2.

<sup>9</sup> C'est surtout l'utilisation du train comme moyen de transport qui a augmenté en 2015 par rapport à 2014.

<sup>10</sup> Le flux des actifs loués n'est plus pris en compte ici.

## 16.3 Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes (G4-18)

### 16.3.1 Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes

En 2013, Argenta a pour la première fois entamé un dialogue avec différentes parties prenantes. En 2015, Argenta a organisé une large consultation des parties prenantes, à laquelle 4.475 parties prenantes ont réagi, dans le but de formuler un plan d'action en matière de durabilité 2016-2020. La plupart des points formulés dans le plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 ont en effet été résolus (G4-25). Le tableau ci-dessous indique clairement quelles parties prenantes ont été consultées au cours des trois dernières années (G4-24 et G4-26).

Partie prenante	Mode d'interaction avec la partie prenante	Consultés en 2013	Consultés en 2014	Consultés en 2015
(1) Clients	Questionnaire ciblé via une enquête clients NPS, via l'Episodic Survey (2014) et l'enquête de durabilité (2015).	x	x	x
(2) Agents	Questionnaire ciblé via une enquête auprès des agents, NPS et débat/dialogue mensuel avec les agents et l'enquête de durabilité (2015)	x	x	x
(3) Personnel	Consultation ciblée via une réunion du personnel, un débat ouvert avec le personnel ainsi que via l'Episodic Survey (2014), l'enquête de durabilité (2015) et le sondage d'opinion auprès des collaborateurs (2015).	x	x	x
(4) Actionnaires familiaux	Présentation ciblée et consultation le 15 octobre 2013 et enquête de durabilité en 2015.	x		x
(5) Actionnaires Argen-Co	Enquête ciblée le 14 novembre 2013 et enquête de durabilité en 2015.	x		x
(6) Administrateurs	Enquête ciblée envoyée à chaque membre du conseil d'administration en décembre, enquête de durabilité en 2015	x		x
(7) Société	L'enquête de durabilité de 2015 a été envoyée à Fairfin, Febelfin, the Shift et Cifal Flanders.	x		x

Les enquêtes NPS, le sondage d'opinion auprès des collaborateurs et l'enquête de durabilité ont été réalisés par les directions en interne, tandis que l'Episodic Survey a été menée par des parties externes, à savoir Nexus Integrity Consulting et la KU Leuven.

L'équipe de durabilité a toujours transmis directement au CEO les résultats de chaque enquête au cours de réunions *one-to-one*.

### 16.3.2 Thèmes pertinents des parties prenantes d'Argenta (G4-19, G4-20 et G4-21)

Jusqu'à présent, le plan d'action en matière de durabilité d'Argenta reposait sur des questionnaires et sur la matrice de matérialité de Febelfin. En 2015, Argenta a décidé d'identifier elle-même les thèmes pertinents pour ses parties prenantes en organisant une large consultation auprès de ces parties prenantes. Ces thèmes pertinents identifiés seront conservés comme cadre de référence et s'appliqueront à toutes les entités d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

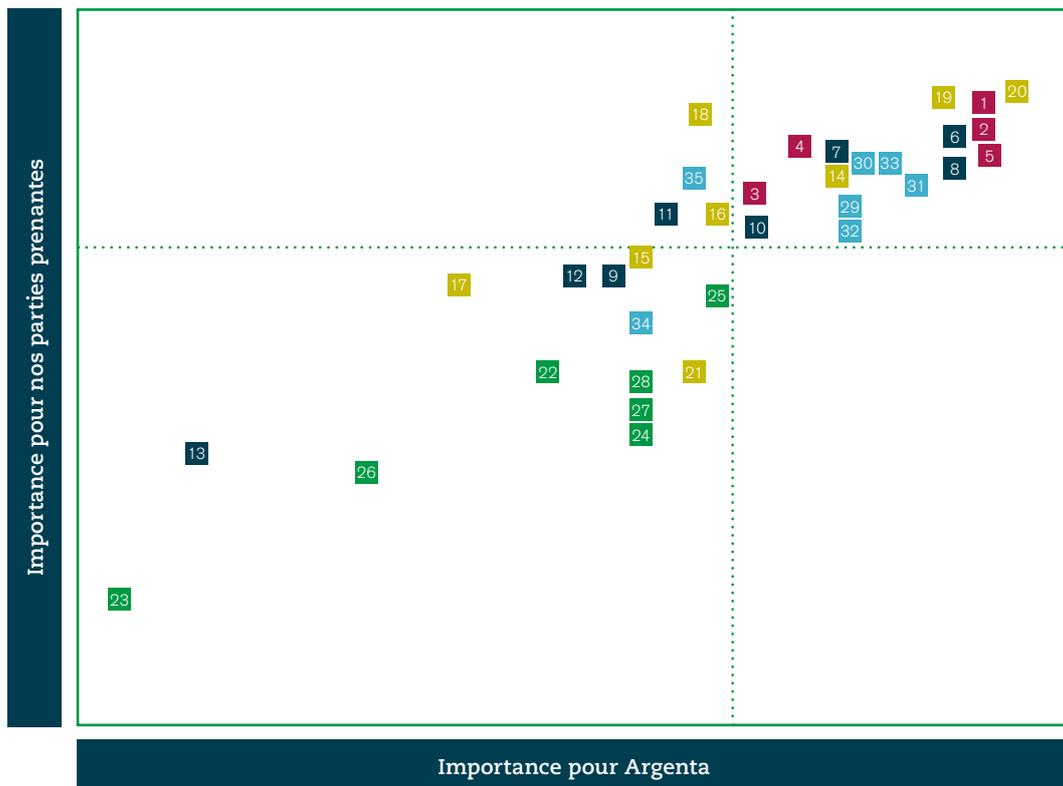


La consultation des parties prenantes en 2015 a porté sur la matérialité (l'importance) des cinq thèmes principaux suivants<sup>11</sup>:

- Éthique et intégrité
- Responsabilité envers les clients
- Responsabilité envers les collaborateurs
- Responsabilité économique
- Responsabilité sociale

Chaque thème principal a ensuite été divisé en sous-thèmes (35 au total), auxquels les répondants ont dû attribuer une note en fonction de la pertinence/ importance. Sur la base de cette consultation des parties prenantes, Argenta a pris l'initiative d'établir une matrice de matérialité<sup>12</sup>, avec des thèmes liés à la responsabilité sociale des entreprises:

Figure1: Matrice de matérialité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep



- Les thèmes figurant dans le quadrant supérieur droit sont considérés comme très importants par toutes les parties prenantes interrogées. Ces thèmes méritent bien entendu une attention prioritaire de la part d'Argenta (priorité 1) ainsi qu'un plan d'action à court terme. Il s'agit de sous-thèmes faisant partie des thèmes principaux suivants (G4-27):
  - Éthique et intégrité
  - Responsabilité envers les collaborateurs
  - Responsabilité envers les clients
- Les thèmes apparaissant dans le quadrant inférieur gauche ont une priorité moins élevée (priorité 3), vu l'importance relativement faible accordée par toutes les parties prenantes interrogées. Ces thèmes ont principalement trait à la responsabilité sociale.
- Les thèmes figurant dans les autres quadrants sont importants pour un des deux groupes de parties prenantes<sup>13</sup>. Ils reçoivent une priorité moyenne (priorité 2).

<sup>11</sup> Les questions sur le thème « Responsabilité envers les collaborateurs » n'ont été posées qu'aux collaborateurs du siège, aux membres du comité de direction et aux directeurs.

<sup>12</sup> La ligne horizontale et la ligne verticale représentent l'importance moyenne pour Argenta et ses parties prenantes.

<sup>13</sup> Le premier groupe de parties prenantes, « nos parties prenantes », comprend les clients, les actionnaires, les collaborateurs internes, les collaborateurs externes, les agents et les collaborateurs d'agence. Le deuxième groupe, « Argenta », représente les administrateurs, les membres du comité de direction et les directeurs.

Le plan d'action en matière de durabilité 2016-2020, sur lequel travaille actuellement l'équipe de durabilité au sein d'Argenta, reliera des points d'action spécifiques à ces différents 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 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 des fournisseurs
13. Proposition de microcrédits

#### Responsabilité envers nos clients

14. Offre de produits
15. Offre d'investissements durables
16. Proximité d'Argenta
17. Innovation
18. Offre de services bancaires de base gratuits
19. Traitement respectueux de chaque client
20. Protection des données personnelles
21. Stimulation de l'alphabétisation financière

#### Responsabilité sociale

22. Lutte contre la pauvreté
23. Soutien d'événements sportifs
24. Soutien d'initiatives sociales
25. Attention au climat et à l'environnement
26. Politique d'investissement durable
27. Stimulation de l'alphabétisation financière
28. Recensement des répercussions des investissements et des financements

#### Responsabilité envers 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. Entreprise respectueuse de l'homme
34. Possibilité d'un engagement social
35. Recherche d'un bon équilibre travail-vie privée





## 16.4 Sustainable Development Goals (SDG)

Le 25 septembre 2015, 193 chefs d'État ont adopté une liste de 17 objectifs mondiaux en vue d'atteindre trois enjeux particulièrement importants d'ici 2030. Les trois enjeux principaux sont l'éradication de la pauvreté extrême, le renversement du changement climatique et la lutte contre l'inégalité et l'injustice. Les objectifs mondiaux de développement durable devraient permettre d'y arriver. Vous trouverez ci-après un aperçu de ces objectifs.



## 16.5 Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015

Thème	Cible/action	Statut			Explication du statut	Objectif prioritaire
		2013	2014	2015		
Statut 2013					Le CEO a été désigné à cet effet.	Résultats pour l'avenir
	Statut 2014				Un groupe de travail de projet avec des membres issus de différents départements a organisé la semaine du développement durable, a mené la consultation des parties prenantes et travaille à présent sur le plan d'action en matière de durabilité 2016-2020.	Entrepreneuriat
	Statut 2015				La politique et le rapport de durabilité ont été abordés lors de la réunion du personnel et de la réunion nationale des agents. En outre, une semaine du développement durable est organisée chaque année pour tous les collaborateurs. Enfin, tous les collaborateurs ont été interrogés sur différents thèmes liés à la durabilité et leur contribution est utilisée pour élaborer le plan d'action en matière de durabilité 2016-2020.	Entrepreneuriat
Politique d'achat	Poursuite de l'élaboration du processus relatif au questionnaire sur la Responsabilité Sociale des Entreprises, sa confirmation aux fournisseurs (partenaires d'externalisation inclus) et l'élaboration d'une politique d'achat durable.				En 2015, la charte de développement durable a été ajoutée à nos contrats standard et signée par chaque nouveau fournisseur ainsi que par une grande partie des fournisseurs existants. En 2015, 65 nouveaux fournisseurs ont signé cette charte. De plus, les conditions générales figurant sur le bon de commande Argenta mentionnent aussi l'obligation de se conformer à notre charte de développement durable.	Résultats pour l'avenir Sécurité
Réseau d'agences	Élaboration de directives pour les agences indépendantes dans le domaine de l'accessibilité (également pour les moins-valides), l'efficacité énergétique, la sécurité et le tri des déchets.				En 2013, Argenta a mis sur pied la cellule Immobilier, qui soutient les agents en termes d'accessibilité (également pour les moins-valides), l'efficacité énergétique, la sécurité et le tri des déchets. Respect de la réglementation en matière de performance énergétique pour des bâtiments non résidentiels, comme prescrit dans le document de ventilation PEB (04/2015) du Gouvernement flamand. Les immeubles de bureaux sont évalués conformément aux directives de durabilité des autorités flamandes. Pour le réseau d'agences, un modèle de gestion « cradle to cradle » est mis en place et les consommations d'énergie sont recensées.	Sécurité Résultats pour l'avenir



Thème	Cible/action	Statut			Explication du statut	Objectif prioritaire
		2013	2014	2015		
Organisation & Talent	Poursuite de l'élaboration de la gestion des talents				Le nombre d'heures de formation s'est élevé à 43 heures par personne. Grâce au dictionnaire des compétences, les collaborateurs savent quelles compétences sont attendues dans leur fonction.	Résultats pour l'avenir
	Transparence accrue dans la politique de rémunération				En 2016, Argenta adoptera une politique de rémunération transparente (qui entrera en vigueur dès 2017). La politique relative au parc automobile et la politique en matière de téléphonie mobile sont publiées intégralement sur l'intranet. On peut également y consulter les descriptions de fonctions. Outre la politique de rémunération, l'accent est également mis sur la culture d'appréciation.	Fiabilité
	Encouragement de modalités de travail différentes				Le programme Se développer sainement a démarré en 2015 et se consacre à différents aspects des nouvelles modalités de travail. Ce point sera repris dans le plan d'action en matière de durabilité 2016-2020.	Résultats pour l'avenir
	Soutien de l'engagement social de nos collaborateurs				Le projet « Pommerai » s'est terminé en 2015. Ce point sera repris dans le plan d'action en matière de durabilité 2016-2020.	Entrepreneuriat
	Mesure de la satisfaction du personnel				Un sondage d'opinion a été réalisé auprès des collaborateurs en 2015. Les résultats de ce sondage sont analysés en 2016.	Résultats pour l'avenir
	Publication interne des descriptions de fonctions				Toutes les descriptions de fonctions sont publiées sur l'intranet. À la suite de la nouvelle organisation (Argenta2020), de nombreuses descriptions de fonctions ont été réécrites/renouvelées et à nouveau pondérées.	Fiabilité
	Désignation d'une deuxième personne de confiance en Belgique				En 2014, trois nouvelles personnes de confiance ont été désignées et ont suivi la formation nécessaire. Elles répondent au critère de ne pas être un représentant du personnel et de ne pas être employé à O&T.	Fiabilité
	Désignation d'une personne de confiance aux Pays-Bas				Une personne de confiance a été désignée pour les Pays-Bas.	Fiabilité
	Obtention du diplôme de Secouriste d'entreprise (SE) par 2 collaborateurs aux Pays-Bas				Le diplôme de secouriste a été obtenu par 3 collaborateurs aux Pays-Bas.	Sécurité Fiabilité



Thème	Cible/action	Statut 2013	Status 2014	Status 2015	Explication du statut	Objectif prioritaire
Organisation & Talent	Poursuite de l'amélioration du soutien des agents à partir du siège				<p>Le programme de soutien complet sera déployé en faveur des agents en 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présélection des collaborateurs et des agents pour la réalisation d'une formation sur mesure.</li> <li>▪ Reporting de l'évaluation pour pouvoir mieux suivre et coacher les collaborateurs et les agents en formation.</li> <li>▪ Test de connaissances formel après chaque formation.</li> <li>▪ Former sur le plan pédagogique et sélectionner les formateurs internes d'Argenta. Les formateurs externes doivent avoir une connaissance approfondie d'Argenta.</li> <li>▪ Trajet de formation pour des conseils durables.</li> </ul> <p>Argenta s'efforce de construire une relation de conseil forte et durable avec les clients grâce à l'engagement quotidien des collaborateurs d'agence. Le but est donc que les collaborateurs de nos agences ne disposent pas seulement d'une connaissance approfondie des produits Argenta mais qu'ils aillent encore plus loin. Grâce à un accompagnement personnalisé sur mesure, les collaborateurs d'agence apprennent comment les produits apportent une solution aux besoins des clients et de quelle manière ils peuvent identifier ces besoins. Pour obtenir le meilleur rendement possible de cet apprentissage et aussi le plus durable, les formations et les coachings sont conçus sous la forme de modules successifs mais indépendants qui s'inscrivent, autant que possible, dans des trajets de formation clairs. L'interaction entre les formations sur les produits, les exercices pratiques et l'accompagnement commercial joue un rôle prépondérant dans ces trajets de formation. Des critères de référence sont définis au moyen de tests de connaissances et d'examens d'aptitude et les groupes de participants sont constitués de la manière la plus homogène possible en fonction des connaissances préalables et de l'expérience acquise. La plateforme d'e-learning permet de mettre en ligne certaines composantes du trajet, telles que des tests, des informations de base, des exercices pratiques... et d'élaborer des trajets de formation plus efficaces. La validation des trajets de formation se fera de plus en plus par la remise de certificats après la réussite du trajet. En 2014, cette approche a été déployée pour la première fois pour le pilier « Crédits ». Dans un avenir proche, cette méthode sera mise en œuvre dans toute l'entreprise. Ce point sera repris dans le plan d'action en matière de durabilité 2016-2020.</p>	Résultats pour l'avenir



Thème	Cible/action	Statut			Explication du statut	Objectif prioritaire
		2013	2014	2015		
Produits financiers	Poursuite de l'amélioration de la transparence des produits				<p>La transparence des produits vis-à-vis des agents a été améliorée, de sorte qu'ils peuvent mieux conseiller les clients. Une attention particulière est accordée, à cet égard, à l'amélioration du lien entre les besoins du client et le produit adéquat selon les principes du « Connaissez le client » par le biais de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'introduction de moments clés;</li> <li>▪ l'amélioration des fiches Argenta-Fund et Argenta Fund of Funds;</li> <li>▪ la diffusion de graphiques présentant, par fonds, les rendements mensuels et annuels ainsi que la politique d'investissement;</li> <li>▪ aux Pays-Bas, l'introduction d'une « langue B1 » compréhensible dans les fiches produits.</li> </ul> <p>En outre, le site Web donne davantage d'informations par produit (descriptions de produits et tarifs). Le site est mis à jour périodiquement pour maintenir une transparence maximale. Malgré les résultats obtenus, Argenta veut encore aller plus loin en matière de transparence. En 2016, un objectif renforcé sera formulé et intégré dans le PARP.</p>	Fiabilité Sécurité
	Poursuite de l'amélioration de l'élaboration durable du pilier Placements (ex., utilisation de check-lists cohérentes, d'indices de durabilité et élaboration de fonds autour de certains thèmes de durabilité).				<p>Les critères minimaux pour les fonds propres à Argenta sont publiés sur <a href="http://www.argenta.be">www.argenta.be</a>. Les critères minimaux ont été vérifiés pour les fonds des gestionnaires externes.</p> <p>Nous avons demandé confirmation aux gestionnaires de fonds pour savoir si ces critères ont été appliqués tout au long de l'année.</p> <p>Nous avons également publié, sur le site Web, des recommandations internes pour les fonds propres.</p> <p>En plus des fonds durables Argenta-Fund Responsible Growth Fund Défensif et Argenta Fund Responsible Growth, Argenta Fund obligations d'État a reçu récemment le logo Ethibel. Ces trois compartiments mettent l'accent sur les placements socialement responsables et investissent dans des titres sélectionnés par le forum Ethibel (Ethibel Excellence).</p> <p>En 2015, un groupe de travail sur la politique d'investissement durable a été mis sur pied. Ce point sera repris dans le plan d'action en matière de durabilité 2016-2020.</p> <p>En concertation avec Fairfin, certaines expositions dans des carburants fossiles ont aussi été réduites.</p>	Résultats pour l'avenir Sécurité



Thème	Cible/action	Statut			Explication du statut	Objectif prioritaire
		2013	2014	2015		
Environnement	Poursuite de l'élaboration de mesures visant à réduire la consommation de papier				Le projet Okapi a été finalisé. Dans le cadre de ce projet, nous avons également cherché à numériser davantage de documents et à réduire la consommation de papier. De plus en plus de choses sont traitées numériquement. Nous le constatons au nombre de documents à numériser. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Imprimantes: Système Equitrac en cours d'utilisation. Mesure et présentation des travaux d'impression par département, y compris couleur, travaux supprimés, etc.</li> <li>▪ Ramassage du papier pour les agences (principalement des archives) par une entreprise spécialisée dans la destruction de données confidentielles.</li> <li>▪ Enveloppes: il a été décidé, pour une prochaine commande d'enveloppes, de prendre du papier FSC recycled. Étant donné le nombre d'enveloppes consommées par an, c'est un investissement, mais aussi un investissement dans l'environnement.</li> </ul> Pour continuer à inciter les collaborateurs à réduire leur consommation de papier, un rapport personnel sur la consommation de papier leur est envoyé régulièrement.	Résultats pour l'avenir
	Ancien mobilier				De Kringloopwinkel vient enlever l'ancien mobilier pour lui donner une seconde vie.	
	Poursuite de l'élaboration de mesures d'efficacité énergétique				Ce plan d'action est lié aux travaux de rénovation et d'extension débutés au siège fin 2013. Nous accorderons une attention particulière à l'efficacité énergétique dans les travaux de rénovation. Cela sera repris dans le plan d'action 2016-2020.	Résultats pour l'avenir
	Définition d'un système de reporting pour le calcul des résultats de ces mesures				L'utilisation du système de reporting est poursuivie.	Résultats pour l'avenir
ICT	Élaboration d'initiatives avec des fournisseurs pour réduire l'impact des TIC sur l'énergie et l'environnement par le biais de: partenariats pour le recyclage de hardware; l'achat de nouveaux appareils informatiques à meilleur rendement énergétique.				Les appareils Digipass qui ne fonctionnent plus sont collectés dans les agences et recyclés. Le rendement énergétique des nouveaux équipements informatiques est repris dans la politique de Getronics, le principal fournisseur de TIC. Les anciens ordinateurs sont récupérés dans les agences par une société spécialisée et recyclés.	Résultats pour l'avenir
Social	Poursuite et identification de projets pour augmenter l'alphabétisation financière et pour de bonnes œuvres				En 2015, plusieurs initiatives ont été prises autour de l'alphabétisation financière pour les clients et les étudiants. Voir section relative à l'alphabétisation financière.	Résultats pour l'avenir





## 16.6 Base du reporting

Le rapport de durabilité est destiné à tous les clients, agents, salariés, actionnaires coopérateurs et familiaux, représentants de la société et autres personnes intéressées par les prestations d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA et de toutes les sociétés affiliées dans le domaine du développement durable.

Le rapport couvre la période du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015 et a été établi selon les lignes directrices GRI les plus récentes (GRI 4 - option 'étendues' - *comprehensive*) – voir ci-après. **(GRI G4-28)**

### 16.6.1 Collecte et validation des données (GRI G4-18)

Les informations ont été collectées auprès des directions suivantes chez Argenta: Service clients, Banque numérique, Gestion et Qualité, Gestion de produits, ICT, Planning financier et Analyse, Organisation et Talent, Service juridique, Compliance et Intégrité et Audit. Les sociétés affiliées et la succursale aux Pays-Bas ont également été consultées. **(GRI G4-32)**

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.

En 2015, des consultations ont de nouveau été menées avec les parties prenantes d'Argenta. Les résultats servent à l'élaboration du rapport de durabilité et à l'identification de problèmes sur lesquels Argenta doit continuer à se pencher à l'avenir (dans le cadre du plan d'action 2020). Vous trouverez plus d'explications sur l'approche des parties prenantes et sur les cadres de référence utilisés à la section 16.3.

Les informations utilisées pour le rapport de durabilité établi dans le cadre du présent rapport annuel ont été suivies dans un groupe de projet transversal sur la durabilité, dirigé par le secrétaire-général, qui rapporte directement au président du comité de direction (CEO). Ce même président du comité de direction 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 vu que chaque administrateur a passé en revue le rapport annuel et a, le cas échéant, donné son feed-back.

La conformité aux exigences et principes relatifs au reporting de durabilité GRI4 (y compris les indicateurs du Supplément sur le secteur des services financiers - FSSS) a été vérifiée lors de la rédaction du rapport annuel.

Ce rapport a été approuvé par le conseil d'administration qui a profité de l'occasion pour procéder à son évaluation annuelle des efforts accomplis en matière de durabilité et à l'actualisation du plan d'action en matière de durabilité 2015-2020.

### 16.6.2 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 4 – option 'étendues' (*comprehensive*). 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.

### 16.6.3 Périmètre (scope) (GRI G4-17 et G4-18)

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 2015 couvre Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA et les sociétés affiliées (Argenta Banque d'Épargne SA, la succursale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Argenta Assurances SA, Argenta-Life Nederland nv). Par rapport aux sociétés qui sont consolidées dans les comptes annuels 2014, Argenta Life Luxembourg SA et Argenta Nederland SA ont été dissoutes.

Par ailleurs, le nom Argenta Luxembourg SA a été rebaptisé Argenta Asset Management SA.



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.

#### 16.6.4 Différences par rapport à 2014

Il y a peu de différences significatives au niveau du périmètre et du champ d'étude par rapport au rapport précédent.

En ce qui concerne la consommation de papier, depuis 2015, il est tenu compte de la consommation d'enveloppes et de papier RUP (utilisé pour les tickets des distributeurs), ce qui a fait sensiblement augmenter la consommation totale de papier. Vu que les données en question étaient également disponibles pour 2014, la consommation de papier pour l'année 2014 a été recalculée pour permettre une comparaison entre 2014 et 2015 (voir 16.2 ci-dessus).

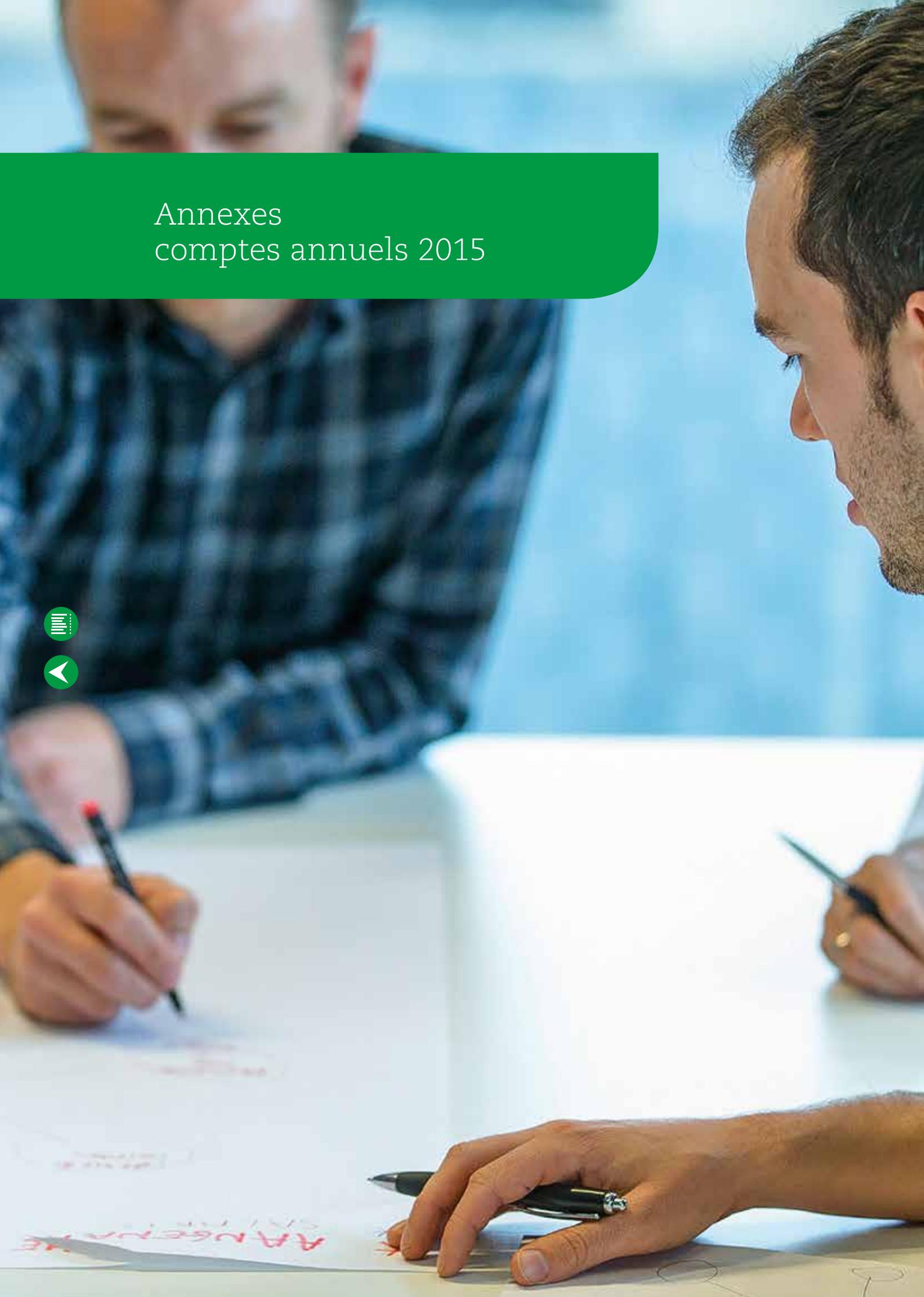
Par ailleurs, il n'a plus été tenu compte en 2015 du flux d'actifs loués lors du calcul du flux 3 (voir 16.2 – scope 3 rubrique « Autres ») **(GRI G4-22)**.

Il convient aussi de noter que depuis la mi-2015, une nouvelle politique en matière de gestion des plaintes a été définie, de sorte qu'il n'y a plus de distinction entre les plaintes recevables et non recevables. Toutes les plaintes introduites sont considérées comme recevables et sont classées comme étant justifiées ou non justifiées après un examen approfondi (voir le chapitre 5.2.1).

Enfin, Argenta a l'intention d'organiser une consultation des parties prenantes tous les deux ans. Vu qu'aucune consultation n'a eu lieu en 2014, une large consultation des parties prenantes a été organisée au cours de l'année 2015 (pour plus de détails, voir le chapitre 16.3) **(GRI G4-23)**. La manière dont cette consultation des parties prenantes a été organisée est expliquée ci-après.



# Annexes comptes annuels 2015



# 17. Annexes comptes annuels 2015

## 17.1 Bilan consolidé et compte de résultats selon IFRS Argenta Banque d'Épargne SA au 31 décembre 2014 après affectation du bénéfice

### Bilan

en euros

<b>ACTIF</b>		
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales		512.327.845
Actifs financiers détenus à des fins de transaction		28.792.623
Actifs financiers disponibles à la vente		8.004.524.288
Prêts et créances		24.323.502.971
Prêts et créances sur établissements de crédit	15.350.000	
Prêts et créances sur la clientèle	24.308.152.971	
Actifs détenus jusqu'à l'échéance		404.465.119
Dérivés – comptabilité de couverture		6.078.917
Variation de la juste valeur des éléments de couverture		304.086.209
Immobilisations corporelles		37.032.746
Terrains, constructions et outillage	35.508.011	
Immeubles de placement	1.524.735	
Écarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles		50.011.324
Créances fiscales		4.917.451
Autres actifs		186.306.132
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>		<b>33.862.045.625</b>



## Bilan

en euros

<b>OBLIGATIONS, INTÉRÊTS MINORITAIRES ET FONDS PROPRES</b>	
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	10.317.361
Passifs financiers au coût amorti	31.405.282.167
Dépôts d'établissements de crédit	100.914.580
Dépôts d'établissements autres que de crédit	29.529.673.674
Titres de créance, y compris les obligations	1.372.724.660
Passifs subordonnées	401.969.253
Dérivés – comptabilité de couverture	496.161.248
Provisions	10.406.788
Dettes fiscales	74.941.227
Dettes fiscales actuelles	29.545.117
Dettes fiscales différées	45.396.110
Autres passifs	192.120.099
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>32.189.228.890</b>
Fonds propres	1.672.816.735
Fonds propres attribuables aux actionnaires	1.672.757.634
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	59.101
<b>TOTAL DU PASSIF, DES INTÉRÊTS MINORITAIRES ET DES FONDS PROPRES</b>	<b>33.862.045.625</b>



## Compte de résultats

en euros

<b>Produits et charges financiers et opérationnels</b>	<b>539.929.642</b>
Produits d'intérêt nets	558.504.345
Produits d'intérêt	991.127.882
Charges d'intérêt	-432.623.537
Dividendes	1.125
Produits d'honoraires et de commissions (nets)	-55.405.059
Produits d'honoraires et de commissions	94.055.716
Charges d'honoraires et de commissions	-149.460.775
Résultat net des instruments financiers à la juste valeur par le résultat	6.660.698
Résultat net des actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction	-6.289.693
Résultat net de la comptabilité de couverture	6.381.081
Profits (pertes) sur la décomptabilisation d'actifs autres que ceux détenus en vue de leur vente	154.985
Autres produits opérationnels nets	29.922.160
<b>Frais administratifs</b>	<b>-265.692.632</b>
Dépenses de personnel	-49.861.708
Dépenses générales et administratives	-215.830.924
<b>Amortissements</b>	<b>-24.000.370</b>
Immobilisations corporelles	-5.307.725
Immeubles de placement	-51.377
Immobilisations incorporelles	-18.641.268
<b>Reconnaissance et reprise de provisions</b>	<b>3.301.249</b>
<b>Dépréciation spécifique</b>	<b>-392.969</b>
Actifs financiers disponibles à la vente	-1.935.920
Prêts et créances	1.542.951
<b>Résultat avant impôts</b>	<b>253.144.920</b>
Résultat d'impôt relatif au résultat des activités ordinaires	-60.270.405
<b>Résultat net</b>	<b>192.874.515</b>
<b>Résultat attribuable aux intérêts minoritaires</b>	<b>192.866.907</b>
<b>Résultat attribuable aux actionnaires</b>	<b>7.608</b>



## 17.2 Bilan consolidé et compte de résultats selon IFRS Argenta Assurances SA au 31 décembre 2015 après affectation du bénéfice

### Bilan

en euros

<b>ACTIF</b>	
Actifs financiers désignés à la juste valeur par le résultat	1.670.112.392
Actifs financiers disponibles à la vente	2.919.380.271
Prêts et créances	1.297.329.187
Prêts et créances sur établissements de crédit	420.551.188
Prêts et créances sur la clientèle	876.777.999
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	187.701.904
Immobilisations corporelles	721.893
Immobilisations corporelles	49.729
Immeubles de placement	672.164
Écarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	3.070.811
Part des réassureurs dans les provisions techniques	6.923.681
Autres actifs	81.307.537
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>6.166.547.676</b>

en euros

<b>OBLIGATIONS, INTÉRÊTS MINORITAIRES ET FONDS PROPRES</b>	
Passifs financiers à la juste valeur par le résultat	1.670.112.392
Passifs financiers au coût amorti	1.304.009.078
Provisions techniques des contrats d'assurance	2.480.038.417
Dettes fiscales	94.786.368
Autres passifs	41.246.400
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>5.590.192.655</b>
Fonds propres	576.355.021
Fonds propres attribuables aux actionnaires	576.355.021
<b>TOTAL DU PASSIF, DES INTÉRÊTS MINORITAIRES ET DES FONDS PROPRES</b>	<b>6.166.547.676</b>



## Compte de résultats

en euros

<b>Produits et charges financiers, opérationnels et d'assurance</b>	<b>104.575.762</b>
Primes acquises nettes	348.182.704
Primes brutes	354.852.886
Modification dans les primes non acquises	-2.116.855
Primes de réassurance délivrées	-4.553.327
Produits d'intérêt nets	105.342.952
Produits d'intérêt	139.466.033
Charges d'intérêt	-34.123.081
Dividendes	3.136.236
Produits d'honoraires et de commissions (nets)	19.731.907
Résultat net des actifs financiers disponibles à la vente	18.812.473
Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurances nets	-366.946.196
Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurance bruts	-373.920.048
Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurances, part des réassureurs	6.973.852
Autres produits opérationnels nets	-23.684.314
<b>Frais administratifs</b>	<b>-21.500.775</b>
Dépenses de personnel	-5.485.751
Dépenses générales et administratives	-16.015.024
<b>Amortissements</b>	<b>-1.955.377</b>
Immobilisations corporelles pour son propre usage	-17.202
Immeubles de placement	-3.845
Immobilisations incorporelles	-1.934.330
<b>Dépréciation spécifique</b>	<b>-1.459.644</b>
Actifs financiers disponibles à la vente	-2.098.858
Prêts et créances	639.214
<b>Total des profits et pertes d'activités ordinaires poursuivies avant impôt et avant intérêts minoritaires</b>	<b>79.659.966</b>
Résultat d'impôt relatif au résultat des activités ordinaires	-24.115.070
<b>Résultat net</b>	<b>55.544.896</b>
<b>Résultat attribuable aux actionnaires</b>	<b>55.544.896</b>



A photograph of two men in a greenhouse. One man, with grey hair and a beard, is wearing a blue shirt and is using a small trowel to work the soil in a terracotta pot. The other man, older and balding, is wearing a green jacket and is leaning over, looking at the plants. The background shows other plants and the structure of the greenhouse.

## Annexe rapport de durabilité 2015



# 18. Adéquation avec les lignes directrices de reporting GRI version 4

## 18.1 Contrôle GRI sur la pertinence G4-17 à G4-27 ('Materiality Disclosure Service')

La GRI *Materiality Disclosure Service* contrôle si les General Standard Disclosures G4-17 à G4-27 ont été intégrées correctement dans le tableau GRI et dans le texte final du présent rapport annuel. Cependant, la GRI Materiality Disclosure Service ne vérifie pas le contenu ces informations.



## 18.2 GRI G4 Content Index



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises*
<b>1. Stratégie et analyse</b>					
G4-1	Déclaration du président du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et la stratégie pour l'approche de durabilité.	Complet	Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration »		
G4-2	Principaux impact, risques et opportunités	Complet	Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration »		
<b>2. Profil de l'organisation</b>					
G4-3	Nom de l'organisation	Complet	Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta »		x
G4-4	Principaux produits et/ou services	Complet	Section 5. « Description des activités centralisées du Groupe Argenta », section 6 « Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne » et section 7 « Description des activités d'Argenta Assurances »		x
G4-5	Pays où se trouve le siège social	Complet	Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta »		x
G4-6	Structure opérationnelle (liste des pays dans lesquels l'organisation est active ou qui sont pertinents pour le développement durable).	Complet	Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta »		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-7	Nature du capital et forme juridique	Complet	Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » et section 13 « Informations diverses »		
G4-8	Marchés (y compris répartition géographique, secteurs et types de clients)	Complet	Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » et section 5 « Description des activités centralisées du Groupe Argenta », section 6 « Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne » et section 7 « Description des activités d'Argenta Assurances » et section 4.2 « Réseau international »		
G4-9	Taille de l'organisation (y compris nombre total de salariés, sites, chiffre d'affaires net, capital total et quantité de produits/ services)	Complet	Section 5.1.3 « Organisation & Talent » (nombre total de salariés) Section 9. « Chiffres clés d'Argenta Bank en Verzekeringsgroep » (chiffre d'affaires net et capital total) Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » (sites), section 5 « Description des activités centralisées du Groupe Argenta », section 6 « Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne » et section 7 « Description des activités d'Argenta Assurances » et section 4.2 « Réseau international » (produits/ services)		
G4-10	Effectif total: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de salariés par type de contrat de travail et par sexe.</li> <li>▪ Nombre de salariés permanents par type de contrat de travail et par sexe</li> <li>▪ Effectif total et nombre de collaborateurs supervisés (y compris répartition par sexe)</li> <li>▪ Effectif total par région et par sexe.</li> <li>▪ Indiquer si une part importante du travail de l'organisation est assurée par des personnes qui sont indépendantes ou par des employés qui ne sont pas sous contrat chez Argenta.</li> <li>▪ Indiquer toute variation importante de l'effectif.</li> </ul>	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent »		x

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-11	Pourcentage de collaborateurs couverts par une convention collective de travail	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent » La politique salariale du Groupe Argenta est conforme à la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne.		
G4-12	Décrire la chaîne d'approvisionnement d'Argenta	Complet	Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration » et section 2 « Mission et vision d'Argenta »		x
G4-13	Changements substantiels de taille, de structure de l'organisation, de propriété ou de la chaîne d'approvisionnement survenus au cours de la période de reporting: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Changements d'implantation ou changements d'activités, incluant l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites;</li> <li>▪ Modifications dans la structure du capital social et autres actifs</li> <li>▪ Changements de localisation des fournisseurs, modifications de la structure de la chaîne d'approvisionnement ou des relations avec les fournisseurs, y compris la sélection et la résiliation.</li> </ul>		Sans objet. Aucun changement substantiel		
G4-14	Explication de l'application du principe de précaution chez Argenta.	Complet	Section 2 « Mission et vision d'Argenta »		
G4-15	Chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval.	Complet	Section 2 « Mission et vision d'Argenta », section 5.3.6 « Gestion des produits » et section 16.2 « Engagement dans la société »		
G4-16	Affiliation à des associations (comme des associations professionnelles) ou à des organisations nationales/internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ occupe une fonction au sein de l'instance de gouvernance;</li> <li>▪ participe à des projets ou à des groupes de travail;</li> <li>▪ apporte des financements dépassant la simple cotisation;</li> <li>▪ considère son adhésion comme stratégique.</li> </ul>	Complet	16.2 « Engagement dans la société » – Les affiliations d'Argenta sont mentionnées. Argenta n'occupe aucune fonction dans l'instance de gouvernance d'associations/ de fédérations ou d'organisations de défense des intérêts. Il n'apporte pas non plus de financements additionnels dépassant la simple cotisation.		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>3. Aspects et périmètre pertinents identifiés</b>					
G4-17	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).	Complet	Section 12 « Commentaires sur les comptes annuels », section 16.6.3 « Base du reporting » Les entités sont identiques car combinées dans le rapport annuel et le rapport de durabilité.		x
G4-18	Processus lié à la définition du contenu et du périmètre du rapport. Expliquer comment les principes de reporting ont été appliqués pour déterminer le contenu du rapport.	Complet	Section 16.6.1 « Collecte et validation des données », section 16.6.3 « Périmètre (scope) », et le schéma de la section 16.3 « Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes »		x
G4-19	Liste des aspects pertinents identifiés lors de la détermination du contenu du rapport	Complet	16.3.2 « Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta »		x
G4-20	Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre au sein de l'organisation conformément à la ligne directrice G4.	Complet	16.3.2 « Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta »		x
G4-21	Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre en dehors de l'organisation conformément à la ligne directrice G4.	Complet	16.3.2 « Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta »		x
G4-22	Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs avec les raisons.	Complet	Sectie 16.6. 4 « Différences par rapport à 2013 »		x
G4-23	Changements substantiels concernant le champ d'étude et le périmètre par rapport aux périodes précédentes.	Complet	Sectie 16.6. 4 « Différences par rapport à 2013 »		x
<b>4. Implication des parties prenantes</b>					
G4-24	Liste des parties prenantes pour l'organisation.	Complet	Section 16.3.1 « Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes »		x
G4-25	Méthode d'identification et de sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	Complet	Section 16.3.1 « Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes »		x
G4-26	Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et groupe de parties prenantes, et préciser si cette implication a été reprise dans le cadre du processus de préparation du rapport de durabilité	Complet	Section 16.3.1 « Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes »		x

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-27	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.	Complet	Section 16.3.1 « Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes »		x
<b>5. Profil du rapport</b>					
G4-28	Période de reporting	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		x
G4-29	Date du dernier rapport publié	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		x
G4-30	Cycle de reporting	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		x
G4-31	Personne à contacter	Complet	Section 19 « Coordonnées »		
G4-32	Processus relatif à la détermination du contenu du rapport	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		x
G4-33	Assurance du rapport	Complet	Section 18 « Adéquation avec les lignes directrices de reporting GRI version 4-40 »		x
G4-34	Structure de gouvernance de l'organisation	Complet	Section 10 « Gouvernance » Les décisions sur la politique en matière de responsabilité sociale d'entreprise (RSE), qui couvre l'impact économique, environnemental et social des activités, sont suivies directement par le CEO.		
<b>6. Gouvernance, obligations et dialogue</b>					
G4-35	Structure de la gouvernance, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance. Identifier les comités responsables des décisions relatives aux impacts économiques, environnementaux et sociaux.	Complet	Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta »		
G4-36	Processus de délégation des pouvoirs de l'instance supérieure de gouvernance aux cadres dirigeants et autres salariés concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Complet	Section 16.1 « Organisation »		x

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-37	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.	Complet	Section 16.6 « Base du reporting » Section 16.3 « Thèmes pertinents des parties prenantes »		x
G4-38	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités: - exécutif ou non exécutif - indépendance - durée des mandats - autres postes et engagements importants par personne et la nature de ces engagements - sexe - membres appartenant à des groupes sociaux sous-représentés - compétences relatives à l'impact économique, social et environnemental	Partiel	Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta » Section 15.2. « Engagement dans la société » Le CEO et plusieurs administrateurs possèdent explicitement les compétences en matière de développement durable.	Les groupes sociaux sous-représentés ne siègent pas dans l'instance supérieure de gouvernance.	
G4-39	Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est un membre de la direction (et le cas échéant, indiquer sa fonction au sein de l'organisation et les raisons de cette situation)	Complet	Section 10.4.1. « Gouvernance »		
G4-40	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, comment les parties prenantes participent, y compris les actionnaires).	Complet	Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta »		
G4-41	Processus mis en place afin que l'instance supérieure de gouvernance s'assure que les conflits d'intérêts sont évités (par exemple participation à d'autres conseils, fournisseurs et autres parties prenantes, actionnaire majoritaire et parties liées).	Complet	Section 10.1.1 « Réunions des conseils d'administration » et 10.1.2 « Adéquation et évaluation »		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-42	Rôles de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants dans le développement, l'approbation et l'actualisation de la mission, des valeurs ou énoncés de mission, stratégies, politiques et objectifs de l'organisation concernant l'impact économique, environnemental et social.	Complet	Section 10.4 « Comités de direction du Groupe Argenta »		
G4-43	Mesures prises pour développer et améliorer les connaissances collectives du conseil d'administration relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux.	Complet	16.3 « Thèmes pertinents des parties prenantes »		
G4-44	Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration relative aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Préciser si cette évaluation est ou non indépendante et indiquer sa fréquence et la méthode de cette évaluation. Mesures prises en réponse à l'évaluation de la performance du conseil d'administration concernant des thèmes économiques, environnementaux et sociaux (y compris, au minimum, les changements en matière de composition et d'organisation)	Complet	Section 10.1.1 « Réunions des conseils d'administration » et 10.1.2 « Adéquation et évaluation »		
G4-45	Rôle du conseil d'administration dans l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux. Y compris le rôle du conseil d'administration dans la mise en œuvre des processus de <i>due diligence</i>  Indiquer l'éventuel recours à une consultation des parties prenantes pour appuyer l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par le conseil d'administration	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-46	Rôle du conseil d'administration dans l'examen de l'efficacité des processus de gestion des risques de l'organisation concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux.	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		
G4-47	Fréquence de l'examen des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par le conseil d'administration.	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		
G4-48	Le comité ou le poste de plus haut niveau qui examine et approuve de façon officielle le rapport de durabilité et s'assure que tous les aspects pertinents sont traités.	Complet	Section 16.6 « Base du reporting »		
G4-49	Processus pour informer l'instance supérieure de gouvernance des réclamations majeures	Complet	Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta »		
G4-50	La nature et le nombre de réclamations majeures dont l'instance supérieure de gouvernance a été informée et le mécanisme utilisé pour les traiter et les résoudre	Sans objet	Aucune réclamation majeure n'a été communiquée. Les diverses fonctions de contrôle au sein d'Argenta ont toujours la possibilité de soumettre des réclamations/risques aux membres du CA. Pour Audit Interne et Compliance, cela passe par les comités d'audit Argenta Banque d'Épargne/ Bank- en Verzekeringsgroep et Argenta Assurances; pour Risk et Validation, il s'agit des comités de risque Argenta Banque d'Épargne/ Bank- en Verzekeringsgroep et Argenta Assurances. Les comités se réunissent 5 fois par an. Des réunions sont par ailleurs organisées à plusieurs reprises entre les présidents des comités, d'une part, et le CRO et le directeur Audit Interne, d'autre part. Cela permet de discuter aussi d'éventuelles réclamations.		
G4-51	La politique de rémunération en vigueur à l'égard de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants et les critères de la politique de rémunération qui sont liés aux objectifs économiques, environnementaux et sociaux de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants.	Complet	Section 10.3 « Comité de rémunération et comité de nomination »		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-52	Processus de détermination de la rémunération. Préciser si des conseillers en rémunération participent à la détermination de la rémunération et s'ils sont indépendants de la direction. Indiquer tout autre lien des conseillers en rémunération avec l'organisation.	Complet	Section 10.3 « Comité de rémunération et comité de nomination » Aucun conseiller en rémunération n'est impliqué. Le comité de rémunération est constitué de trois membres: un membre indépendant du conseil d'administration, un administrateur représentant l'actionnaire familial et le président du conseil d'administration. Le comité de rémunération est présidé par un administrateur indépendant.		
G4-53	Mode de sollicitation et de prise en compte des opinions des parties prenantes en matière de rémunération, y compris les résultats des votes sur la politique de rémunération.	Complet	Section 10.3 « Comité de rémunération et comité de nomination » et section 10.1.4. «Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta »		
G4-54	Ratio de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation dans chacun des pays ayant d'importantes activités par rapport à la rémunération annuelle totale médiane de l'ensemble des salariés (excepté la personne la mieux payée) dans le même pays.	Complet	Section 10.1.4. « Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta » Argenta a interprété la personne la mieux payée comme étant le salaire le plus élevé des administrateurs exécutifs. Vu la prédominance de l'activité belge au sein du Groupe, la rémunération de base médiane a été calculée tous pays confondus vu qu'un calcul distinct pour les Pays-Bas et le Luxembourg serait peu pertinent.		x
G4-55	Ratio du pourcentage d'augmentation de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation dans chacun des pays ayant d'importantes activités par rapport au pourcentage d'augmentation médian de la rémunération annuelle totale de l'ensemble des salariés (excepté la personne la mieux payée) dans le même pays.	Complet	Section 10.1.4. « Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta » Argenta a interprété la personne la mieux payée comme étant le salaire le plus élevé des administrateurs exécutifs. Vu la prédominance de l'activité belge au sein du Groupe, la rémunération de base médiane a été calculée tous pays confondus vu qu'un calcul distinct pour les Pays-Bas et le Luxembourg serait peu pertinent.		x
<b>7. Éthique et intégrité</b>					
G4-56	Liste des valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement: tels que les codes de conduite et codes d'éthique.	Complet	Section 2 « Mission et vision d'Argenta »		x

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-57	Indiquer les mécanismes internes et externes pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi et les questions liées à l'intégrité de l'organisation (tels que les services d'aide ou lignes de conseil)	Complet	Section 5.2.1 « Compliance et Intégrité »		x
G4-58	Indiquer les mécanismes internes et externes utilisés pour faire part des réclamations relatives à des comportements non respectueux de l'éthique et de la loi et à des questions d'intégrité de l'organisation (tels que la remontée à la hiérarchie, les mécanismes ou lignes téléphoniques de 'sonnette d'alarme)	Complet	Section 5.2.1 « Compliance et Intégrité » et section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Personne de confiance pour collaborateurs Argenta)		x
<b>Indicateurs de performance économique</b>					
<b>Performance économique</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration », section 8.1 « Impact du cadre économique et financier » et section 8.2 « Cadre économique et financier général »		
G4-EC1	Valeurs économiques directes créées et distribuées	Complet	Section 15. « Comptes annuels »		
G4-EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique.	Partiel	Section 5.4.3 « Trésorerie et ALM », section 5.3.7 « Gestion des produits » et section 16.2 « Engagement dans la société »	Argenta examine les opportunités liées au changement climatique dans les lignes de produits épargne et paiements, crédits et assurances.	
G4-EC3	Couverture des engagements liés aux régimes de retraite à prestations définies de l'organisation.	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Avantages extralégaux)		
G4-EC4	Aides publiques reçues.	Complet	Aucune aide publique reçue.		



\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Présence sur le marché</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 1.1 « Mot du président », section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » (Argenta en tant que moteur de l'économie réelle: Réinvestissement de l'épargne dans les besoins de base des ménages) et section 5.1.3 « Organisation et Talent ».		
G4-EC5	Ratio du salaire d'entrée de base par sexe par rapport au salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels.	Complet	La politique salariale du Groupe Argenta est conforme à la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne.		
G4-EC6	Procédures pour le recrutement local de personnel et proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent » Toutes les personnes sont engagées au sein de la région du Benelux.		
<b>Impact économique indirect</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Pas pertinent. En rapport avec les investissements sociaux, Argenta a examiné les financements de partenariats public-privé qui investissent dans les communautés locales (comme des piscines publiques). De plus, il propose des fonds sur des thèmes liés à la durabilité. Le montant n'est pas significatif par rapport à l'économie totale.		
<b>Pratiques d'achat</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		15.3. « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » (politique d'achats durable)		
G4-EC9	Politique, méthodes et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	Partiel	Section 16.2 « Engagement dans la société » et 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »	La part des dépenses avec les fournisseurs locaux n'a pas été quantifiée.	
<b>Indicateurs de performance environnementale</b>					
<b>Matières</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		a) Le papier est l'indicateur le plus pertinent pour le secteur bancaire. Les autres matières ne doivent pas être considérées comme pertinentes. Pour plus d'informations, voir la section 15.2 « Engagement dans la société » et la section 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 ».		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société »		X
G4-EN2	Pourcentage de matériaux consommés provenant de matières recyclées.	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société »		X
<b>Énergie</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		a) Les principaux flux de consommation énergétique et émissions afférentes sont liés à l'éclairage et au chauffage/climatisation. b) Les flux significatifs ont été identifiés et sont contrôlés dans la comptabilité énergétique qui contient toutes les données de Belgique, des Pays-Bas et du Luxembourg. c) La comptabilité énergétique est contrôlée par le réviseur d'entreprises.		
G4-EN3	Consommation énergétique au sein de l'organisation.	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société » (consommation d'énergie)		X
G4-EN4	Consommation énergétique en dehors de l'organisation.	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société » (consommation d'énergie)		X
G4-EN5	Intensité énergétique	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société » (consommation d'énergie)		X
G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique.	Pas rapporté.	Le reporting est établi après les améliorations en matière d'efficacité énergétique pendant la rénovation du siège.		
G4-EN7	Réduction des besoins énergétiques des produits et services.	Sans objet.	Les besoins énergétiques ne sont pas imputables aux différents services bancaires proposés par Argenta.		
<b>Eau</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Pas pertinent. L'eau n'est utilisée que pour des raisons sanitaires. La consommation peut être considérée comme insignifiante par rapport à l'empreinte CO <sub>2</sub> . L'eau provient de l'eau purifiée du système de distribution.		
<b>Biodiversité</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). Tous les sièges se situent dans des zones urbaines / habitées.		



\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Émissions</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Voir DMA Énergie b) Voir DMA Énergie c) Voir DMA Énergie			
G4-EN15	Émissions totales directes de gaz à effet de serre (scope 1)	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société »		X
G4-EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société »		X
G4-EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société »		X
G4-EN18	Intensité des émissions de gaz à effet de serre	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société »		X
G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Complet	Section 16.2 « Engagement dans la société »		
G4-EN20	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
G4-EN21	NOx, SOx et autres émissions atmosphériques substantielles par type et par poids	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
G4-EN22	Total des rejets d'eau, par qualité et par destination	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
G4-EN23	Poids total des déchets, par type et par mode de traitement.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
G4-EN24	Nombre et volume total des déversements substantiels.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
G4-EN25	Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux selon les termes des annexes I, II, III et VIII de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
G4-EN26	Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des plans d'eau et de leur écosystème très touchés par le rejet et le ruissellement des eaux de l'organisation.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Produits et services</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
<b>Transport</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). Seuls les déplacements domicile-travail et les voyages d'affaires s'appliquent et sont repris dans G4-EN17.			
<b>Généralités</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
<b>Évaluation environnementale des fournisseurs</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Le secteur bancaire est un acheteur important de services informatiques essentiellement. Voir section 16.2 « Engagement dans la société » et 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »			
G4-EN32	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux.	Partiel	Section 5.2.6 « Legal & Procurement » et 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »	Seuls les fournisseurs avec lesquels Argenta collabore depuis 2014 et pour lesquels Argenta avait des dépenses de plus de 100.000 sont rapportés.	
G4-EN33	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	Complet	Section 15.2.6 « Legal & Procurement » et 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »		
G4-EN34	Nombre de griefs concernant les impacts environnementaux déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs	Complet	Aucun grief environnemental n'a été introduit en rapport avec des fournisseurs.		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Mécanismes de règlement des griefs environnementaux</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).		
<b>Indicateurs de performance sociale</b>					
<b>Emploi</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		a) Le secteur bancaire est un employeur important. b) Voir section 5.1.3 « Organisation et Talent » c) Voir section 15.3. « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »		
G4-LA1	Nombre total et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent »		X
G4-LA2	Prestations versées aux salariés à temps plein et non disponibles aux salariés à temps partiel, par activités majeures	Complet	Il n'y a aucune différence dans les avantages extralégaux octroyés aux collaborateurs à temps plein et à temps partiel. Dans la section 5.1.3 « Organisation et Talent » (avantages extralégaux), nous mentionnons clairement « tous les collaborateurs du Groupe Argenta ».		
G4-LA3	Retour au travail et maintien en poste après le congé parental, par sexe.	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent »		
<b>Relations employeur/employés</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Voir DMA Emploi.		
G4-LA4	Délai(s) minimum(s) de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent » Cela fait partie de la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne.		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Santé et sécurité au travail</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Pas pertinent pour le rapport de durabilité (prestataire de services financiers – pas d'environnement de production). Argenta a un conseiller en prévention qui surveille les aspects liés à la santé et la sécurité au travail.		
<b>Formation et éducation</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 5.1.3 « Organisation et Talent » et section 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »		
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation dont bénéficie un salarié par an, réparti par sexe et par catégorie professionnelle.	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Apprendre et développer)		X
G4-LA10	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Apprendre et développer)		
G4-LA11	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière.	Partiel	Section 5.3.5 « Marketing et Communication » et section 5.3.2 « Réseau d'agences en Belgique » et section 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »	Le processus même est expliqué mais à partir de 2015, les données précises sur le nombre de salariés ayant eu un entretien d'évaluation seront actualisées de manière précise	
<b>Diversité et égalité des chances</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Égalité des chances et diversité)		



\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.	Complet	Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Égalité des chances et diversité)		X
<b>Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. Voir section 5.1.3 « Organisation et Talent »	Les barèmes sont définis dans la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne. Aucune distinction n'est faite entre les hommes et les femmes.		
<b>Évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 16.2 « Engagement dans la société » (respect de l'environnement) et 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »		
G4-LA14	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi.	Partiel	Section 5.2.6 « Legal & Procurement » et 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »	Seuls les fournisseurs avec lesquels Argenta collabore depuis 2014 et pour lesquels Argenta avait des dépenses de plus de 100.000 sont rapportés.	
G4-LA15	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	Complet	Section 5.2.6 « Legal & Procurement » et 16.5 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »		
<b>Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	5.2.1 « Compliance & Intégrité »			
G4-LA16	Nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emplois déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs.	Complet	Section 5.2.1. « Compliance & Intégrité » et section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Personne de confiance pour collaborateurs Argenta)		X

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Indicateurs sur les droits de l'homme</b>					
<b>Investissement</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Sans objet. Argenta n'a conclu aucun contrat direct d'investissement qui place le bancassureur dans une position de copropriétaire dans d'autres organisations. Pour les investissements, il faut se référer au supplément du secteur financier « Actionnariat actif » et aux indicateurs afférents G4. FS 10 à 12.		
<b>Non-discrimination</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	5.2.1	« Compliance & Intégrité »		
G4-HR3	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	Complet	Section 5.1.3 « Organisation & Talent » (Avantages extralégaux)		
<b>Liberté syndicale et droit de négociation collective</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, il n'y a pas de risques de cas d'entrave à la liberté syndicale et au droit de négociation collective.		
<b>Travail des enfants</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, il n'y a pas de risque de cas de travail des enfants.		
<b>Travail forcé ou obligatoire</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, le groupe ne mène pas d'activités présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire.		



\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Pratiques en matière de sécurité</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. La sécurité est externalisée. Les fournisseurs sont évalués sur le plan de la sécurité. Les agences sont conseillées sur le plan de la sécurité par la cellule Immeubles du siège.			
<b>Droits des peuples autochtones</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits des populations autochtones.			
<b>Évaluation du respect des droits de l'homme</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits de l'homme.			
<b>Évaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Le secteur bancaire est un acheteur important de services informatiques essentiellement. Voir section 5.2.6 « Legal & Procurement » b) Voir section 5.2.6 « Legal & Procurement » c) De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 5.2.6 « Legal & Procurement »			
G4-HR10	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme	Pas rapporté	De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 5.2.6 « Legal & Procurement »		
G4-HR11	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	Complet	De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 5.2.6 « Legal & Procurement »		
<b>Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux droits de l'homme</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits des populations autochtones.			

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Indicateurs sociaux</b>					
<b>Communautés locales</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 16.2. « Engagement dans la société »		
G4-SO1	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés	Complet	Section 16.2. « Engagement dans la société » (Alphabétisation financière) et (engagement pour une société plus durable)		
G4-SO2	Activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles ou potentielles, sur les communautés locales	Sans objet	Sans objet pour l'activité d'Argenta (Prestataire de services financiers).		
G4-FS13	Points d'accès dans les régions peu peuplées ou défavorisées sur le plan économique, par catégorie.	Complet	Section 5.3.2 « Réseau d'agences en Belgique »		
G4-FS14	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	Complet	Section 16.2. « Engagement dans la société » (Alphabétisation financière)		
<b>Anti-corrruption</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité »		
G4-SO3	Nombre total et pourcentage des activités qui font l'objet d'une évaluation des risques de corruption.	Complet	Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité ». La politique en matière de réputation et d'intégrité s'applique aussi bien au Groupe Argenta qu'au réseau de distribution indépendant.		
G4-SO4	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption.	Complet	Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité ». Tous les collaborateurs du Groupe Argenta sont soumis aux e-learning traitant de la Déontologie, de Compliance et d'Anti-blanchiment.		
G4-SO5	Cas avérés de corruption et mesures prises.	Complet	Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité ». Des rapports officiels ont été élaborés à cet effet. Cela est mentionné dans des rapports distincts sur l'anti-blanchiment.		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Politique publique</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet.	Argenta ne participe pas directement au développement de la politique publique. C'est le terrain de la fédération professionnelle des banques belges (Febelfin). Argenta n'apporte aucune contribution financière ou en nature aux partis politiques, personnel politique et institutions liées, par pays.		
<b>Comportement anticoncurrentiel</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet.	Il n'y a aucune action judiciaire en raison d'un comportement anticoncurrentiel, d'une infraction aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques.		
<b>Compliance</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 5.2.1. « Compliance & Intégrité »		
G4-S08	Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations	Sans objet	Aucune amende ou sanction non pécuniaire à la suite du non-respect des législations et réglementations		
<b>Évaluation des impacts des fournisseurs sur la société</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet.	Argenta achète essentiellement des services. Le Groupe applique à cet effet une procédure d'achats durable. Les impacts sur la société ne sont pas pertinents pour les achats d'Argenta.		
<b>Mécanisme de règlement des griefs relatifs à l'impact sur la société</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet	pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
<b>Indicateurs en matière de responsabilité liée aux produits</b>					
<b>Santé et sécurité des clients</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
<b>Informations sur les produits et les services</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 5.3.7 « Gestion des produits »		
G4-PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	Complet	Section 5.3.7 « Gestion des produits »		
G4-PR4	Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	Complet	Section 5.3.7 « Gestion des produits »		
G4-PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client	Complet	Section 5.1.2 « Excellence des processus »		X
<b>Communication marketing</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent. Argenta mène une stratégie marketing sobre avec des campagnes limitées.			
<b>Vie privée des clients</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 5.3.7 « Centre de contact et Gestion des personnes » et section 5.2.1 « Compliance et Intégrité » (Gestion des plaintes en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg)		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et pour la perte de données des clients	Partiel	Section 5.2.1. « Compliance & Intégrité » (Gestion des plaintes en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg)	Pour l'année 2014, seules les plaintes pour atteinte à la vie privée en rapport avec les activités belges sont prises en compte.	X
<b>Compliance</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		Section 5.2.1. « Compliance & Intégrité »		
G4-PR9	Montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation de produits et de services.	Sans objet	Aucune amende et sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).		
<b>Portefeuille de produits</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		a) L'impact des produits et services d'Argenta sur les clients et la société doit être considéré comme pertinent. Le rôle d'Argenta comme moteur de l'économie est expliqué à la section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » et à la section 5.3.6 « Gestion des produits » b) Argenta dispose en interne d'une politique Trésorerie et Asset et Liability Management. Le département Risk Management au sein du Groupe Argenta veille à son respect. Le département Compliance surveille les domaines concernant le blanchiment d'argent, la politique de prévention fiscale, l'application de la réglementation MiFID, le respect des règles de conduite et la diffusion d'informations correctes aux clients. c) Les deux départements ne sont pas impliqués dans les activités opérationnelles du Groupe Argenta.		
G4-FS6	Pourcentage du portefeuille par ligne business par région, taille et secteur.	Complet	Section 5.3.1. « Rentabilité »		

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle



N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises
G4-FS7	Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages sociaux spécifiques par ligne business et par objectif.	Partiel	Section 5.3.7 « Gestion des produits »	Pour les autres lignes de produits / piliers Épargne et Paiements, Crédits et Assurances, cette quantification financière est difficile (par ex. gratuité des prestations de services, des comptes / cartes). Ils sont repris en chiffres dans la section 5.3.6. « Gestion des produits »	X
G4-FS8	Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages environnementaux spécifiques par ligne business et par objectif.	Sans objet	Argenta ne propose, dans ses lignes de produits Épargne et Paiements, Crédits et Assurances, aucun produit présentant un avantage environnemental spécifique. Et continue à en examiner la faisabilité.		
<b>Audit</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet.	Argenta s'adresse aux ménages et pas aux entreprises ou aux pouvoirs publics.		
<b>Actionnariat actif (gestion de fonds)</b>					
G4-DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.		L'approche pour « Investir sainement » et la valeur monétaire des fonds sont décrites dans les sections 5.4.3. « Trésorerie et ALM » et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 »		
G4-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.	Complet	Section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » – à tous les gestionnaires de fonds externes.		X
G4-FS11	Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale.	Complet	Section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » – les critères minimum s'appliquent à tous les fonds.		X

\* Voir section 18.3 pour rapport de contrôle

### 18.3. Contrôle par le réviseur d'entreprises du contenu des indicateurs GRI

# Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

## RAPPORT DU COMMISSAIRE EXPRIMANT UNE ASSURANCE LIMITÉE SUR UNE SÉLECTION D'INDICATEURS DE RSE PUBLIÉS DANS LE RAPPORT ANNUEL COMBINÉ D'ARGENTA BANK- EN VERZEKERINGSGROEP SA AU 31 DÉCEMBRE 2015

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 de RSE (« les Données ») identifiés par le symbole « X » dans l'index de contenu GRI publié dans le rapport financier annuel d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2015 (« le Rapport Annuel Combiné »).

Comme l'année dernière Argenta Bank- en Verzekeringsgroep rapporte conformément aux lignes directrices du « Global Reporting Initiative » (GRI) G4. Par conséquent, les données sont établies conformément aux dernières lignes directrices du « Global Reporting Initiative » (GRI) G4 – « comprehensive », publiées en mai 2013.

Les Données concernent Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA et ses sociétés sous-jacentes (Argenta Spaarbank SA, la filiale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Argenta Assurances SA, Argenta-Life Nederland SA). 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, relatives à l'exercice 2015. Les conclusions formulées ci-après portent dès lors sur ces seules Données et non sur l'ensemble des indicateurs présentés ou toute autre information reprise dans le Rapport Annuel Combiné. De plus, l'assurance limitée ne couvre pas la fiabilité des informations prévisionnelles présentées dans le rapport pour ces Données, telles que les objectifs, les attentes et les ambitions de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

### Responsabilité du conseil d'administration

L'établissement du Rapport Annuel Combiné 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 dans le chapitre « Rapport de Développement Durable », ainsi que les Données elles-mêmes et toutes informations y faisant référence présentes dans le Rapport Annuel Combiné, y inclus la déclaration que le rapport adhère aux lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI) G4.

Cette responsabilité comprend la sélection et l'utilisation de méthodes appropriées à la préparation des Données, 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.





## Étendue de l'assurance limitée (opinion)

Notre responsabilité est d'exprimer, sur base de nos travaux, un avis indépendant sur les Données. Nous avons effectué nos travaux d'assurance limitée selon la norme ISAE 3000 « Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information » afin d'évaluer si les Données ont été préparées en conformité avec les lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI) G4.

Les travaux d'examen les plus importants effectués étaient les suivants:

- Évaluer et tester la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus utilisés pour la collecte des Données, le classement, la consolidation et la validation, et ce pour les méthodes utilisées pour le calcul et l'estimation des Données;
- 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.

L'étendue d'une assurance limitée est sensiblement moindre et ne nous permet pas d'obtenir l'assurance raisonnable que l'information concernant toutes les questions de grande importance, qui peuvent potentiellement être identifiées suite à un audit, sera obtenue. Par conséquent, une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus et l'assurance limitée n'exprime pas des conclusions d'audit.

## Conclusion

Sur base de nos travaux, 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 ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI).

Diegem, le 23 mars 2016

## Le commissaire

### DELOITTE Reviseurs d'Entreprises

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Dirk Vlamincx



# 19. Coordonnées

Le rapport annuel d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA paraît en néerlandais, en français et en anglais. Veuillez adresser vos questions relatives à la diffusion de ces rapports à:

## 19.1. Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Belgiëlei 49-53  
B-2018 Anvers  
Tél.: +32 3 285 50 65  
Fax: +32 3 285 51 89  
[www.argenta.be](http://www.argenta.be)  
[pers@argenta.be](mailto:pers@argenta.be)

## 19.2. Gestion des plaintes

Pour toute réclamation 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, tant pour les activités du pôle bancaire que pour celles du pôle d'assurances.



### Gestion des plaintes

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

Selon la philosophie d'Argenta, ce rapport a été imprimé sur Cocoon Silk (du papier entièrement recyclé). Les encres utilisées sont élaborées à base d'huile naturelle et ne contiennent pas de solvants.



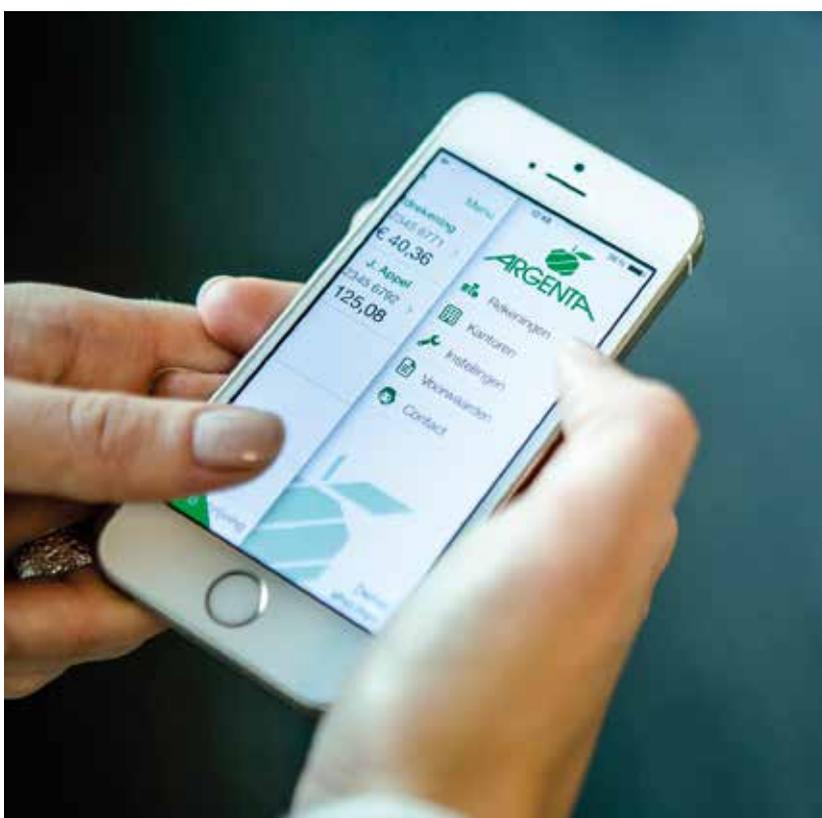
893,6 millions  
d'euros  
d'encaissement  
de primes  
d'assurances

2.490  
collaborateurs

4.475  
parties  
prenantes  
ont participé  
à l'enquête sur  
la durabilité

Rating confirmé  
par S&P à  
**A-/A-2**

226 millions  
d'euros de  
bénéfice net  
Return on equity  
de 13,1 %



'Banque de l'an-  
née'  
pour la  
cinquième  
fois consécutive

1,9 milliard  
d'euros  
de fonds propres  
au bilan



**Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA**

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

RPM ANVERS 0475.525.276

[pers@argenta.be](mailto:pers@argenta.be)

[www.argenta.be](http://www.argenta.be)