



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Rapport d'activités et de durabilité

2017



Table des matières

1. Simplicité et rapidité	6
2. Faits marquants en 2017	10
3. Chiffres clés et résultats financiers 2017	18
3.1 Chiffres clés 2017	18
3.2 Bilan	22
3.3 Compte de résultat	24
3.4 Explications sur les « autres éléments du résultat total »	25
4. Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta	28
4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co	28
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	28
4.3 Argenta Banque d'Épargne	29
4.4 Argenta Assurances	31
5. Priorité à l'expérience du client	34
5.1 Argenta, partenaire financier des ménages et des particuliers	34
5.2 Offre de produits Argenta	35
5.3 Réseau des agences	39
5.4 Le département IT, moteur du traitement des transactions et de la numérisation	41
5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client	41
6. Organisation & Talent	44
6.1 La politique RH durable d'Argenta investit dans la « Croissance saine »	44
6.2 Aperçu des collaborateurs d'Argenta	46
6.3 Politique salariale	47
6.4 Enquête d'opinion auprès des collaborateurs	50
6.5 Apprentissage et développement	50
6.6 Politique d'égalité des chances et diversité	51
7. Argenta et la durabilité	56
7.1 La politique durable d'Argenta en 2017	56
7.2 Sujets matériels et consultations des parties prenantes	59
7.3 Plan d'action de durabilité 2016-2020	62
7.4 Approche durable du portefeuille d'investissements d'Argenta	67
7.5 Approche durable des fonds d'investissement	68
7.6 Politique durable relative aux fournisseurs	71
7.7 Gestion des risques	73
7.8 Éthique et intégrité	75

7.9 Taxes et contributions à l'État, aux autorités de surveillance et aux associations professionnelles	76
7.10 Principes souscrits en matière de durabilité	76
7.11 Adhésion dans le cadre de la durabilité	77
7.12 Représentation d'intérêts	77
7.13 Base de reporting	78
7.14 Contrôle des indicateurs GRI par le réviseur d'entreprises	80
8. Corporate Governance	84
8.1. Composition et fonctionnement des conseils d'administration	84
8.2. Organes consultatifs des conseils d'administration	85
8.3. Comités de direction et direction effective d'Argenta	87
8.4. Adéquation et évaluation	88
8.5. Mandats externes et intérêts personnels des administrateurs	88
8.6. Montant de la rémunération des dirigeants	88
8.7. Informations sur la diversité au sein des conseils d'administration et des comités de direction / de la direction effective d'Argenta au 31/12/2017	89
9. Coordonnées	91
9.1 Informations	91
9.2 Gestion des plaintes	91
9.3 Aperçu des sociétés Argenta	91
10. GRI Index (Materiality Disclosures Services)	92

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

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

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

A photograph of a brick wall. The left side is in deep shadow, while the right side is brightly lit, creating a vertical gradient of light across the bricks.

1

Simplicité et rapidité



1. Simplicité et rapidité

GRI 102-14

Au cours de l'année écoulée, Argenta est devenue un chantier, dans plusieurs acceptions du terme.

Le 6 novembre, nous avons donné ainsi, en présence du ministre des Finances, Johan Van Overtveldt, et du bourgmestre d'Anvers, Bart De Wever, le premier coup de truelle du projet de construction par lequel Argenta veut créer, d'ici à 2021, un environnement de bureau à la fois nouveau et partiellement rénové sur la Belgiquelei à Anvers.

À cette fin, Argenta et son actionnaire familial principal Investar, ont conclu plusieurs accords par lesquels Argenta vend à Investar tous ses biens immobiliers situés à la Belgiquelei, afin de les regrouper dans un nouveau campus en reliant les terrains et immeubles adjacents entre la Belgiquelei, la Lamoriniërestraat et la Van Diepenbeeckstraat.

Le campus ainsi unifié se profilera, avec ses places, ses espaces verdoyants, ses centres de rencontre et ses 35.000 mètres carrés de bureaux pouvant accueillir potentiellement 1.400 collaborateurs, comme un « village dans la ville », a souligné l'architecte Greet Draulans lors de la présentation du projet à la presse.

Au terme de la construction, Argenta louera à Investar ce nouveau site qui lui procurera de l'espace pour son expansion et surtout plus de flexibilité.

Mais, au sens figuré, Argenta est également devenue un chantier.

Le comité de direction, dans sa nouvelle composition, a mis toutes voiles dehors pour mettre en œuvre un processus de transformation nécessaire pour Argenta. Ce grand projet a consisté à adapter et à préciser la stratégie commerciale et numérique du Groupe, mais aussi à réaménager en profondeur l'organisation afin d'obtenir des résultats de manière plus rapide et plus flexible.

Argenta doit en effet rattraper son retard numérique, ce qui implique aussi de repenser son modèle de services. Sur ce plan, Argenta doit encore franchir des étapes importantes et elle investit massivement dans une nouvelle plateforme IT performante, qui doit être totalement opérationnelle en 2018 et à partir de laquelle de nouveaux services numériques devront être développés.

Argenta s'engage dans cette voie en conservant une proximité physique et un ancrage local. À l'avenir, Argenta veut rester le meilleur prestataire de services financiers pour les particuliers et les ménages, en s'appuyant sur un large réseau d'agences locales mais en tenant compte également de l'évolution des attentes des clients en matière de conseils et de confort d'utilisation.

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

Pour chaque entreprise, une telle transformation ressemble aux 12 travaux d'Her-

cule. Il en va de même pour Argenta. Tous les moyens et personnels disponibles devront y être consacrés.

Mais, au-delà de tous les projets et plans stratégiques et tactiques, Argenta doit rester fidèle à sa philosophie de base et à ses valeurs fondamentales : familiale, orientée client, entreprenante et proche, transparente et simple. Culture eats strategy for breakfast.

Parmi l'ensemble de ces valeurs d'entreprise, il en est une qui prime toutes les autres pour (re)gagner en rapidité et en flexibilité: la simplicité! À l'époque, Karel Van Rompuy était un partisan inconditionnel de ce principe de simplicité. Qui reste la clé du succès futur d'Argenta.

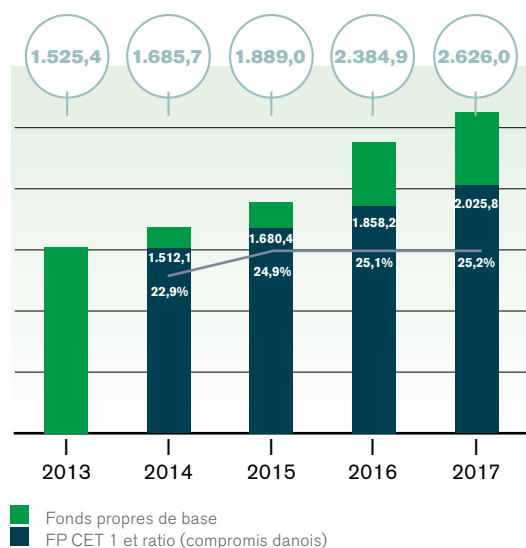
La simplicité et la rapidité sont les deux côtés d'une même pièce. Ce que nous faisons simplement, nous pouvons l'effectuer aussi rapidement. Et ce que nous voulons faire rapidement, nous devons l'effectuer simplement.

Assuralia, la fédération professionnelle des assureurs, a publié récemment les résultats d'une enquête menée auprès du grand public à propos des principales qualités de la compagnie d'assurances idéale. Les répondants ont été très clairs dans leurs réponses: « L'assureur idéal agit rapidement, sans beaucoup de tracas. »

Rapidement et sans tracas: le portrait tout craché d'Argenta!

Les résultats enregistrés en 2017 sont plus

Fonds propres de base et ratio Common equity Tier 1 (en millions d'euros et en %)



que satisfaisants. Le bénéfice net (IFRS) d'Argenta est passé de 246,3 millions d'euros à 193,4 millions. L'extrême faiblesse des taux d'intérêt a clairement pesé sur les revenus et la poursuite des investissements sur le plan de la numérisation et de la professionnalisation des prestations de services a mis la pression sur les coûts. Mais le ratio charges-produits, situé à 58 %, est resté sous contrôle. Taxe bancaire non comprise, ce ratio charges-produit était de 46 %.

Le noyau réglementé des fonds propres s'est étoffé en 2017 de 9 %, passant de 1.858 millions d'euros à 2.026 millions. Le common equity tier 1-ratio (CRR scope) a évolué de 20,1 % à 19,3 % (Basel III, phased in avec floor) et de 25,1 % à 25,2 % (Basel III phased in sans floor).

La position d'Argenta en termes de fonds propres est le résultat d'une politique d'autofinancement soutenue et lui vaut sa forte crédibilité et le fait d'être considérée

comme l'une des banques les plus sûres sous contrôle de la Banque centrale européenne (BCE). L'agence de notation de crédit Standard & Poor's a confirmé en 2017 le rating A- d'Argenta et en a rehaussé la perspective, la faisant passer de stable à positive.

L'Autorité bancaire européenne (ABE) a analysé les bilans de 132 banques européennes d'importance systémique. Argenta en est sortie banque de détail la plus capitalisée en Belgique. Et, avec un ratio de capital de 24,3 % à la fin du mois de juin 2017, Argenta figure parmi les banques les mieux capitalisées en Europe.

À la fin de 2017, Dirk Van Rompuy a mis fin à ses mandats d'administrateur. Argenta a donc fait ses adieux à son administrateur qui a siégé le plus longtemps au conseil. Dirk a en effet été nommé membre du conseil en 1971. Depuis lors, il y a siégé, sans interruption, durant 46 ans.

Dirk a été un administrateur particulièrement loyal. Il s'est investi non seulement dans la préservation du caractère familial d'Argenta mais aussi dans sa philosophie unique, sans ignorer les développements du marché et les évolutions des préférences des clients.

Il reste bien entendu administrateur chez Investar et de ce fait, impliqué activement dans le devenir d'Argenta en qualité d'actionnaire principal de l'entreprise.

Dirk a cédé sa place à Marc van Heel qui a été nommé, en novembre 2017, adminis-

trateur non exécutif des conseils d'administration d'Argenta et d'Investar et membre des comités de risque.

Marc a plus de 30 ans d'expérience dans des fonctions de directeur et d'administrateur dans le secteur financier néerlandais (entre autres chez PIMCO, GSAM, BlackRock et JP Morgan) et a travaillé, à partir de 2016 comme conseiller de De Pays-Bassche Bank. Fort de ses connaissances et de ses expériences du secteur néerlandais de la banque et de l'assurance – un marché important pour Argenta dans le domaine des crédits hypothécaires et des produits d'assurances qui y sont liés – ainsi que des domaines des fonds d'épargne-pension, des investissements institutionnels et de la gestion de patrimoine, il se profile comme une recrue de choix pour le conseil d'Argenta.

Argenta est l'une des marques les plus fortes du marché financier belge, aussi bien pour les banques que pour les entreprises d'assurances. Aux Pays-Bas aussi, nous continuerons à investir dans la notoriété et la réputation de notre marque. Le groupe dispose d'un actionnaire stable, de fonds propres particulièrement confortables ainsi que d'un grand groupe de collaborateurs dévoués, tant en interne que dans les agences.

Argenta ne peut pas vaincre ses concurrents sur le plan de la complexité mais, si le groupe fait de la simplicité et de la rapidité les fondements de son fonctionnement futur, peu de concurrents pourront lui damer le pion.

Jan Cerfontaine
Président du Conseil d'administration



2

Faits marquants en 2017



2. Faits marquants en 2017

Nouveau CFRO aux Pays-Bas

01/02/2017

Sander Blommaert entre dans la direction effective d'Argenta Pays-Bas. Dans les succursales néerlandaises d'Argenta, il est responsable de la comptabilité, des finances, de la gestion financière et opérationnelle des risques, de la compliance et de la gestion des fournisseurs.



Lancement du plan cafétéria

29.03.2017

Argenta donne à ses collaborateurs la possibilité de participer à un plan cafétéria qui leur permet de composer eux-mêmes une partie de leur paquet salarial. Ce plan vise en premier lieu à satisfaire les souhaits et besoins individuels. Il propose entre autres des vélos en leasing, des abonnements de train (ou leur surclassement), des ordinateurs portables, des GSM, des allocations familiales majorées, des formations et des jours de congé supplémentaires. Argenta accorde une aide accrue pour les options durables.



Nouveau CIO

01.04.2017

Geert Van Hove devient administrateur et membre du comité de direction d'Argenta. En sa qualité de Chief Information & Digital Officer, il est chargé de l'infrastructure informatique, de l'architecture et des applications de l'entreprise et de leur protection. Sa mission principale consiste à faire également d'Argenta un opérateur financier de premier plan au niveau numérique.

Un cap franchi pour les fonds maison Argenta

29.06.2017

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



L'équipe Gestion des produits



La Protection familiale Argenta, « Maître-Achat » selon Test-Achats

01.09.2017

Test-Achats a analysé 20 contrats sur la base de 59 critères importants pour le consommateur moyen.

La Protection familiale d'Argenta se voit décerner le label de « Maître-Achat » en raison de son rapport qualité-prix.

Actualisation de la Stratégie Argenta 2020

20.09.2017

Le comité de direction reconfirme la Stratégie Argenta 2020: Argenta aspire à se profiler comme une organisation orientée client performante, proposant une offre de produits innovants et numériques, adaptée aux ménages et aux particuliers, mettant l'accent davantage sur les revenus de commissions, une organisation où les agences exercent, plus encore qu'aujourd'hui, un rôle de conseiller, avec l'aide du siège et des services numériques. Les agences, le siège et les canaux numériques agissent de concert pour offrir le meilleur service possible au client.

Fusion Argenta-Life Pays-Bas et Argenta Assurances

31.07.2017

Argenta-Life Pays-Bas fusionne avec Argenta Assurances et est transformée en succursale néerlandaise d'Argenta Assurances. La fusion permet de réduire les coûts et de garantir de meilleurs services au client.

Confirmation du rating A-/A-2 avec perspective positive

19.09.2017

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

Succès de la titrisation Green Apple

03.10.2017

Comme la demande en crédits hypothécaires dépasse actuellement la croissance des dépôts d'épargne, Argenta Banque d'Épargne émet des titres, dénommés Green Apple 2017-I-NHG. Cette émission a pour sous-jacent les crédits logement néerlandais avec garantie hypothécaire néerlandaise. Au total, des titres ont été placés pour 1,2 milliard d'euros auprès de plus de 30 investisseurs institutionnels.

Argenta se donne ainsi une marge de manœuvre pour continuer à croître et se dote aussi d'une nouvelle forme de financement complétant l'épargne collectée auprès des ménages et particuliers.

Politique anti-discrimination

24.10.2017

Argenta approuve une politique anti-discrimination visant à s'assurer que

- chaque collaborateur Argenta bénéficie des mêmes chances et possibilités de mener à bien ses activités et de s'épanouir au sein de l'organisation;
- chaque client Argenta soit traité et respecté de manière égale.

Et cela sans faire de distinction selon l'âge, la foi ou la conviction philosophique, l'état civil, le sexe, la fortune, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé, l'orientation sexuelle, l'origine sociale, culturelle ou ethnique ou l'éventuel handicap.



Nouvelle app

04.10.2017

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

Premier coup de truelle pour la rénovation et l'extension du siège

06.11.2017

Le bourgmestre d'Anvers, Bart De Wever, et le ministre des Finances, Johan Van Overtveldt, donnent, aux côtés de Marc Lauwers et de Bart Van Rompuy, le premier coup de truelle pour la rénovation et l'extension du siège à Anvers. D'ici à 2021 s'érigera un nouveau campus comprenant 35.000 mètres carrés de bureau et 7.000 mètres carrés de places et d'espaces extérieurs.

Le projet immobilier permet à Argenta de regrouper tous ses collaborateurs sur un seul campus, privilégiant « le nouveau travail », les lieux de rencontre, la luminosité et la verdure. La construction recourt à des matériaux et techniques durables afin de réduire au maximum la consommation d'énergie.



Réunion sur la stratégie en matière de durabilité

25.10.2017

Le comité de direction consacre une réunion stratégique spécifique à la durabilité et fixe les priorités d'Argenta en la matière, notamment sur la base des résultats de l'enquête menée à cet égard auprès des clients, des collaborateurs, des administrateurs et des actionnaires d'Argenta.

Argenta parmi les banques les plus solides d'Europe

24.11.2017

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

Marc van Heel: nouvel administrateur

21.11.2017

Marc B.M. van Heel est nommé, en novembre 2017, administrateur non exécutif des conseils d'administration d'Argenta et membre du comité de risque.

Marc van Heel a plus de 30 ans d'expérience dans des fonctions de directeur et d'administrateur dans le secteur financier néerlandais (entre autres chez PIMCO, GSAM, BlackRock et JP Morgan) et a travaillé, à partir de 2016 comme conseiller de De Pays-Bassche Bank.



Prêts auto et vélo écologiques

21.12.2017

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

Extension des heures d'ouverture du Centre de contact

01.12.2017

Pour servir encore mieux ses clients, Argenta étend les heures d'ouverture du Centre de contact. Le Centre de contact est joignable à présent de 8 h 30 à 20 h 30 en semaine et de 9 h à 12 h le samedi.

Argenta gagne le Bank Award

04.12.2017

Guide-épargne décerne quatre Bank Awards à l'issue de son enquête annuelle sur la satisfaction des clients à l'égard de leur banque. Argenta remporte ainsi le Bank Award pour la Satisfaction générale sur le joli score de 8,7/10!



Warmste Week

21.12.2017

En décembre 2017, des collaborateurs du siège d'Argenta ainsi que des agents organisent de nombreuses initiatives dans le cadre de la « Warmste Week » (Music for Life) d'Argenta. Grâce à ces actions, Argenta a pu donner 25.000 euros à Cunina, Moeders voor Moeders, To Walk Again, Villa Clementina, Stichting tegen Alzheimer, Kom op tegen Kanker et Clinicoders.



Comparebanque.be

Le fonds d'épargne-pension Argenta enregistre le meilleur rendement

31.12.2017

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

Un cap franchi pour public banking

31.12.2017

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





3

Chiffres clés et résultats financiers 2017

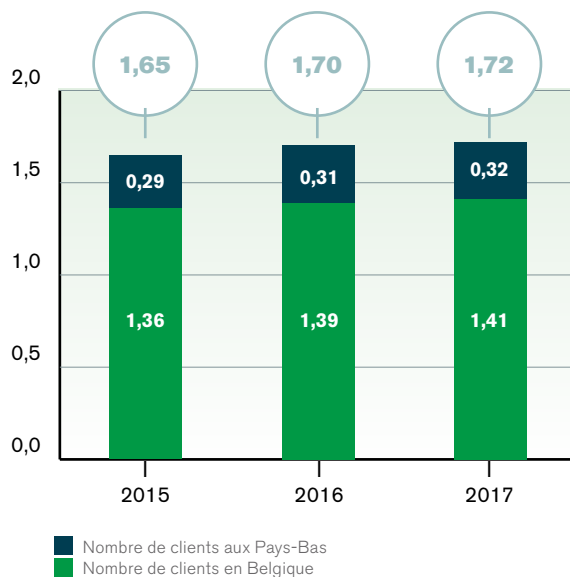


3. Chiffres clés et résultats financiers 2017

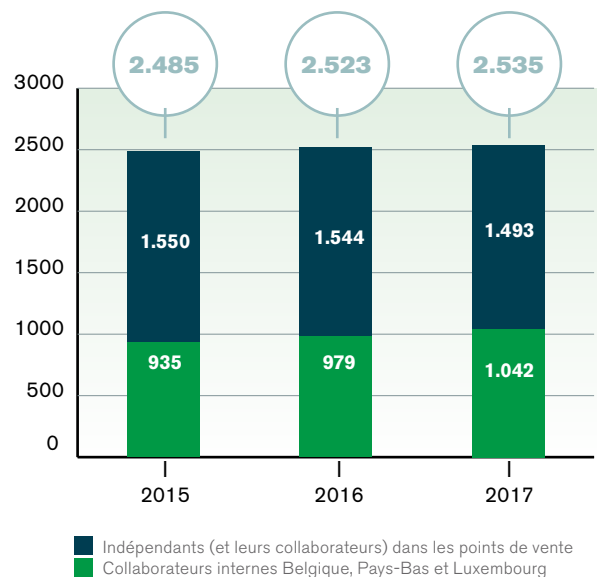
GRI 102-7, 201-1, FS 6

3.1 Chiffres clés 2017

Nombre de clients (en millions)



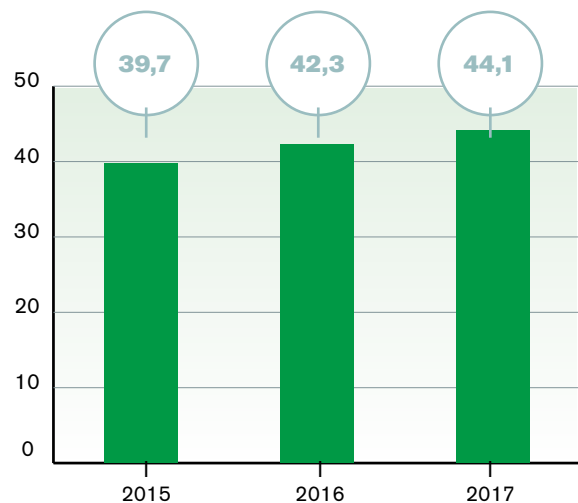
Collaborateurs



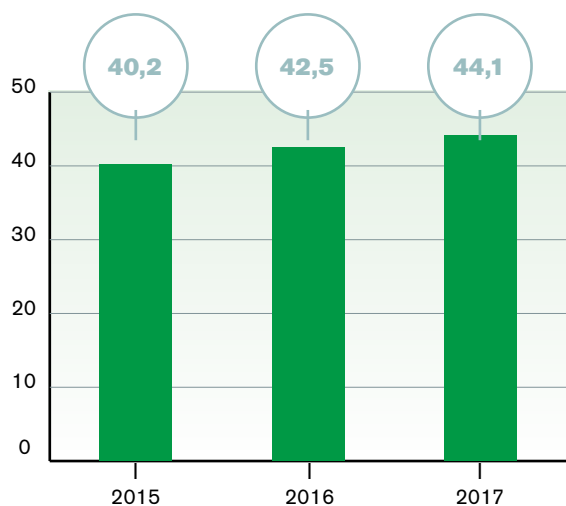
Nombre de points de vente en Belgique



Total du bilan consolidé (en milliards d'euros)

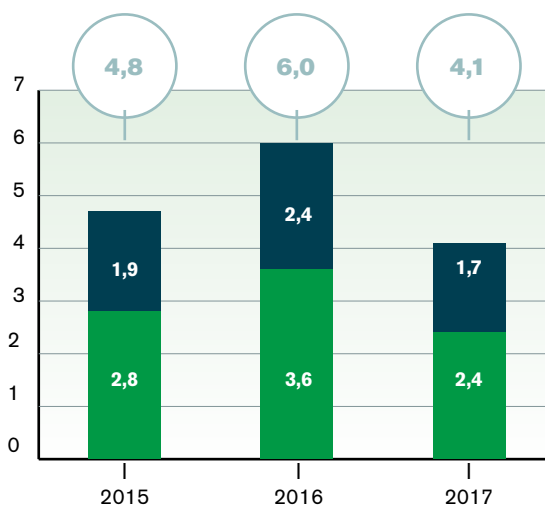


Fonds sous gestion (en milliards d'euros)



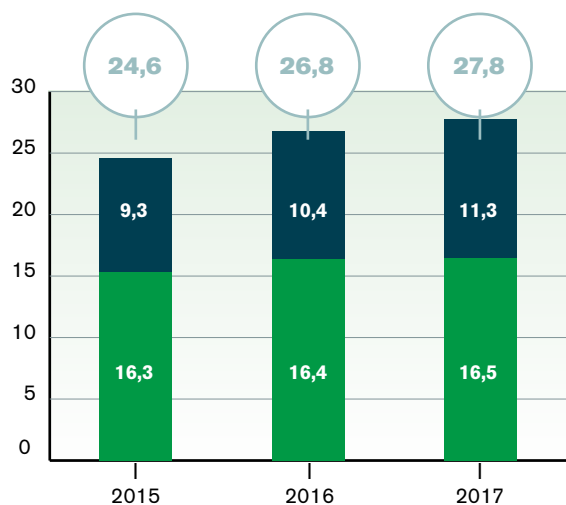
Comporte également des fonds non inscrits au bilan tels que les fonds d'investissement

Production hypothèques (en milliards d'euros)



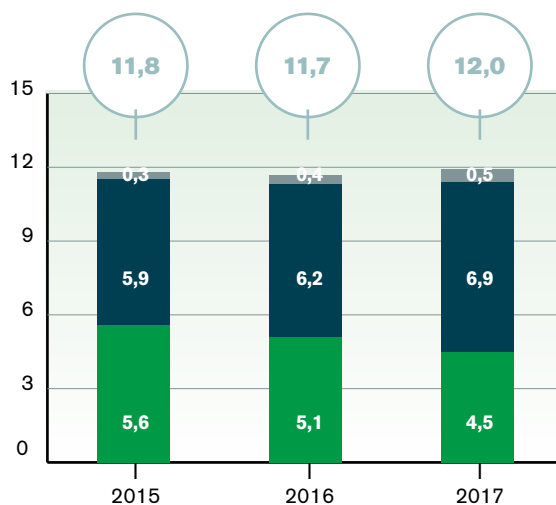
■ Production Pays-Bas ■ Production Belgique
Comporte la production y compris les refinancements internes

Crédits hypothécaires (en milliards d'euros)



■ Belgique
■ Pays-Bas

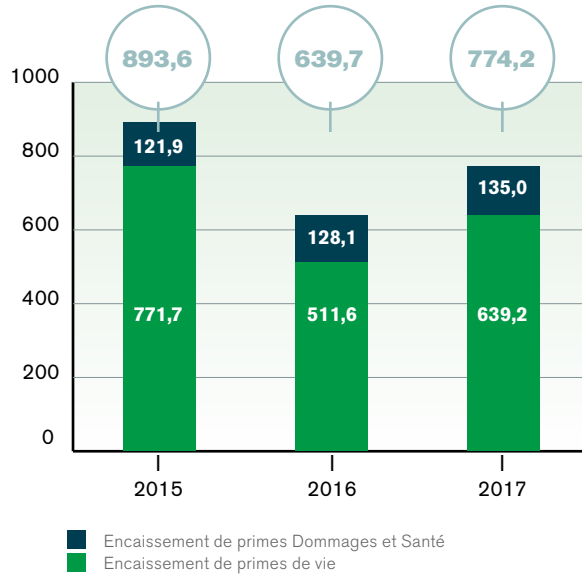
Obligations et titres à revenus fixes dans le portefeuille d'investissement (en milliards d'euros)



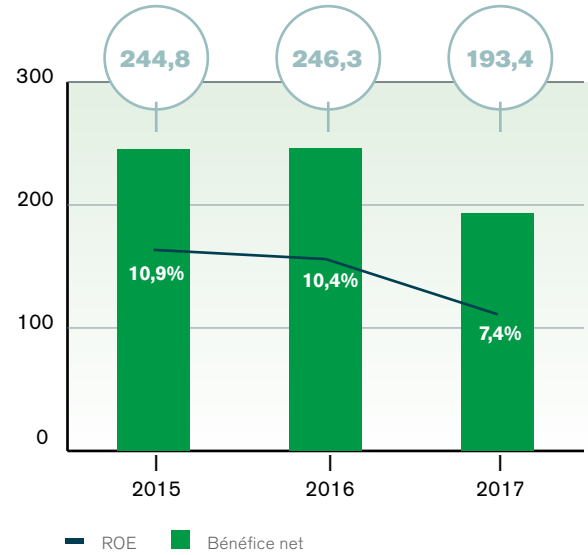
■ Prêts aux autorités locales, régionales et les investissements dans des partenariats public-privé
■ Obligations d'autres émetteurs
■ Obligations d'émetteurs de droit public

Encaissement de primes d'assurances

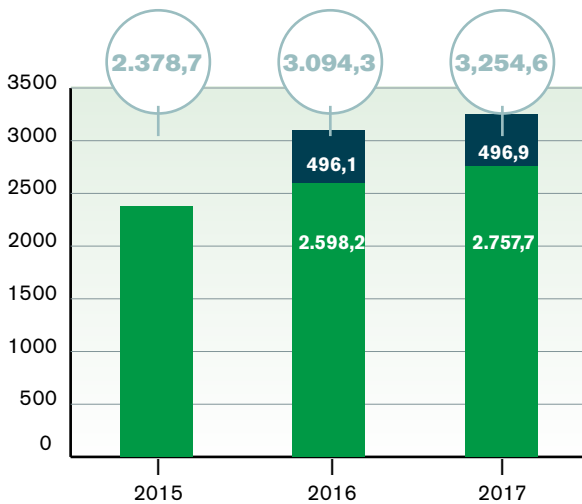
(en millions d'euros)



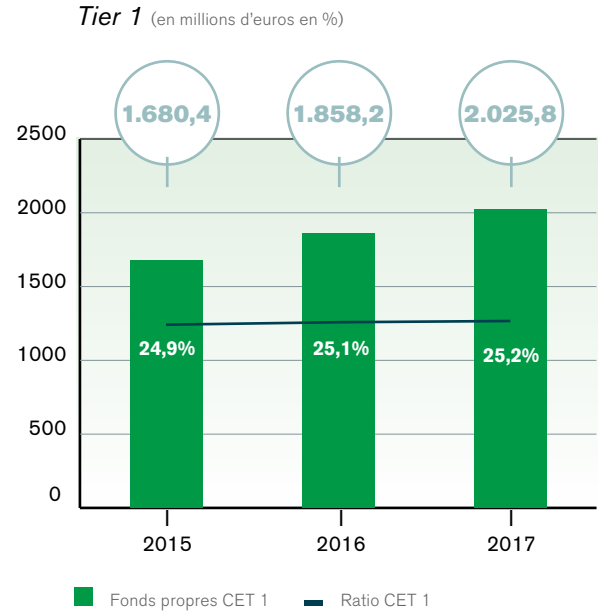
Bénéfice net et ROE (en millions d'euros en %)



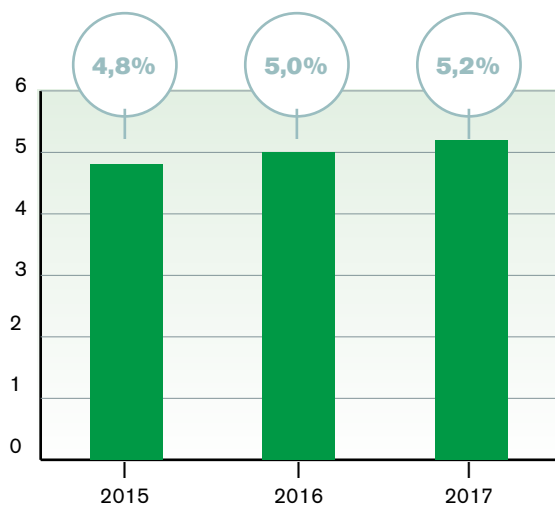
Fonds propres (en millions d'euros)



Fonds propres et ratio Common Equity Tier 1 (en millions d'euros en %)

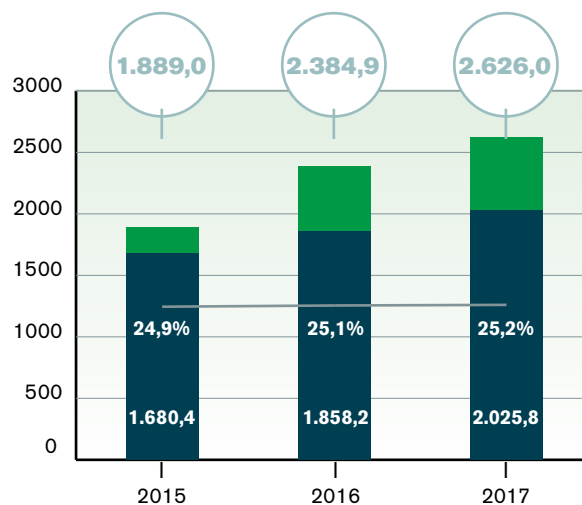


Ratio de levier (en %)



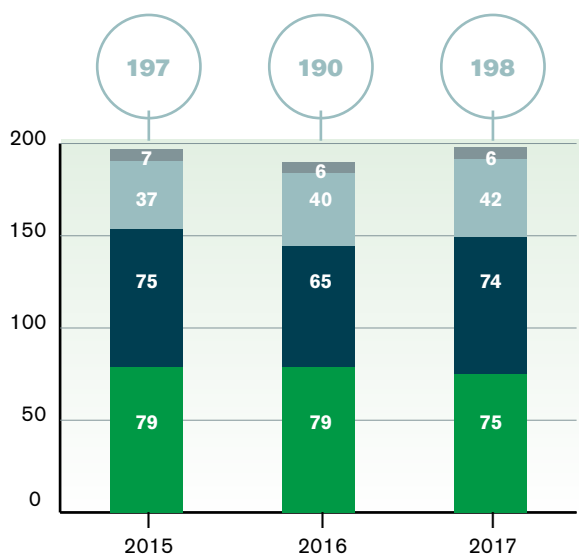
Il s'agit du ratio de levier prudentiel selon Bâle III.

Fonds propres de base et ratio Common equity Tier 1 (en millions d'euros en %)



■ Fonds propres de base
■ FP CET 1 et ratio (compromis danois)

Taxes et contributions aux pouvoirs publics, autorités de contrôle et associations professionnelles (en millions d'euros)



■ Contrôle et associations professionnelles
■ Sécurité Social et TVA
■ Taxes bancaires
■ Impôts des sociétés

3.2 Bilan

Actifs	31/12/2016	31/12/2017
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques (centrales)	919.220.829	1.082.339.452
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	9.322.870	11.472.666
Actifs financiers valorisés à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	1.838.776.145	2.157.057.436
Actifs financiers disponibles à la vente	10.697.092.080	10.818.154.521
Prêts et créances	27.493.503.668	28.704.074.945
Prêts et créances sur les établissements de crédit	3.386.000	25.166.000
Prêts et créances sur d'autres clients	27.490.117.668	28.678.908.945
Actifs financiers détenus jusqu'à leur échéance	614.660.002	651.172.929
Dérivés utilisés à des fins de couverture	49.455.484	102.427.643
Variations cumulées de la valeur des positions couvertes en cas de couverture du risque de taux	310.184.988	122.822.732
Actifs immobilisés corporels	14.502.513	14.272.763
Bâtiments, terrains, équipement	12.510.766	12.721.727
Immeubles de placement	1.991.747	1.551.036
Goodwill et autres immobilisations incorporelles	158.015.549	163.925.015
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Autres immobilisations incorporelles	59.865.089	65.774.555
Créances fiscales	6.149.310	8.166.268
Actifs résultant de contrats d'assurance et de réassurance	6.955.954	16.001.856
Autres actifs	174.083.744	216.379.445
Actifs détenus en vue de la vente	17.709.200	0
Total des actifs	42.309.632.336	44.068.267.670

Obligations et fonds propres

Dépôts des banques centrales	0	0
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	4.434	3.408.123
Passifs financiers valorisés à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	1.839.774.645	2.157.057.436
Passifs financiers évalués au coût amorti	34.338.350.794	35.743.060.891
Dépôts d'établissements de crédit	273.689.986	246.406.219
Dépôts d'établissements autres que de crédit	31.548.613.376	32.348.444.684
Dettes représentées par un titre, y compris les bons de caisse	1.209.485.536	1.911.606.586
Passifs subordonnés	660.464.000	596.596.220
Autres passifs financiers	646.097.896	640.007.181
Dérivés utilisés à des fins de couverture	557.592.276	384.310.450
Variations cumulées de la valeur des positions couvertes en cas de couverture du risque de taux	0	0
Équipement	12.050.566	4.817.537
Passifs d'impôt	162.347.157	88.943.036
Passifs résultant de contrats d'assurance et de réassurance	2.593.229.768	2.699.732.551
Autres passifs	208.085.710	229.252.193
Total du passif	39.711.435.352	41.310.582.218
Fonds propres attribuables aux actionnaires	2.598.167.691	2.757.673.371
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	29.293	12.082
Total des fonds propres et intérêts minoritaires	2.598.196.984	2.757.685.453
Total des obligations, intérêts minoritaires et fonds propres	42.309.632.336	44.068.267.670

3.3 Compte de résultat

Compte de résultat consolidé	31/12/16	31/12/17
Produits et charges financiers et d'exploitation	686.916.886	627.470.356
Produits d'intérêt nets	666.410.810	575.021.489
Produits d'intérêt	1.053.001.389	953.654.296
Charges d'intérêt	-386.590.579	-378.632.807
Produits des dividendes	3.333.497	3.404.169
Produits nets des provisions et indemnités	-41.664.437	-44.833.631
Produits des provisions et indemnités	97.302.330	116.803.309
Charges liées aux provisions et indemnités	-138.966.767	-161.636.940
Pertes et profits réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur dans le compte de résultat	12.516.840	30.142.016
Pertes et profits sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transactions	-7.331.988	-1.253.896
Pertes et profits résultant du traitement administratif des transactions de couverture	4.084.285	2.873.055
Pertes et profits sur la décomptabilisation d'actifs autres que ceux détenus en vue de leur vente	539.705	43.023
Résultat technique net généré par les contrats d'assurance	666.417	12.012.919
Revenus issus de l'émission de contrats d'assurance	375.087.329	385.139.989
Dépenses relatives aux contrats d'assurances	-374.420.912	-373.127.069
Autre résultat d'exploitation	48.361.757	50.061.211
Produits d'exploitation	50.240.247	52.060.430
Charges d'exploitation	-1.878.489	-1.999.219
Frais administratifs	-319.935.354	-348.988.064
Dépenses de personnel	-71.339.284	-75.352.357
Dépenses générales et administratives	-248.596.070	-273.635.706
Amortissements	-27.901.341	-24.902.106
Actifs immobilisés corporels	-6.239.733	-5.299.355
Immeubles de placement	-38.883	-35.783
Immobilisations incorporelles	-21.622.725	-19.566.968
Reconnaissance et reprise de provisions	-1.643.778	9.337.951
Dépréciations particulières	-753.756	6.121.295
Actifs financiers disponibles à la vente	4.212.714	-222.504
Prêts et créances	-4.966.470	6.343.799
Goodwill	0	0
Résultat sur les actifs détenus en vue de la vente	-3.710.057	565.005
Résultat avant impôts	332.972.600	269.604.438
Impôts sur les bénéfices	-86.624.091	-76.158.278
Résultat net	246.348.508	193.446.160
Résultat net attribuable aux actionnaires	246.347.347	193.445.301
Résultat net intérêts minoritaires	1.161	858

3.4 Explications sur les « autres éléments du résultat total »

Explication sur les « autres éléments du résultat total »	31/12/2016	31/12/2017
Résultat net	246.348.508	193.446.160
Attribuable aux actionnaires	246.347.347	193.445.301
Intérêts minoritaires	1.161	858
Autres éléments du résultat total qui ne peuvent pas être reclassés ultérieurement au compte de résultat		
Résultats actuariels sur les engagements du régime de retraite à prestations définies	-1.415.782	-1.415.782
Autres éléments du résultat total qui peuvent être reclassés ultérieurement au compte de résultat		
Réévaluation à la juste valeur	2.832.592	-15.561.960
Actifs financiers disponibles à la vente	-266.282	-68.892.008
Impôts différés	3.098.874	53.330.048
Couverture des frais de trésorerie	299.086	3.038.690
juste valeur de l'instrument de couverture	398.781	4.051.587
Impôts différés	-99.695	-1.012.897
	3.131.678	-12.523.270
Total des autres éléments du résultat total	3.131.678	-13.939.052
Résultat total	249.480.186	179.507.107
Attribuable aux actionnaires	249.479.013	179.506.279
Intérêts minoritaires	1.172	828



4

Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta





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

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-9, 102-10, 102-45, FS 14

4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co

Les actions d'Argenta Bank- en Assurancesgroep sont détenues à hauteur de 86,69 % par Investissementsmaatschappij Argenta nv (ci-après **Investar**), un holding financier mixte, et à hauteur de 13,31 % par Argenta Coöperatieve cvba (ci-après **Argen-Co**).

4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

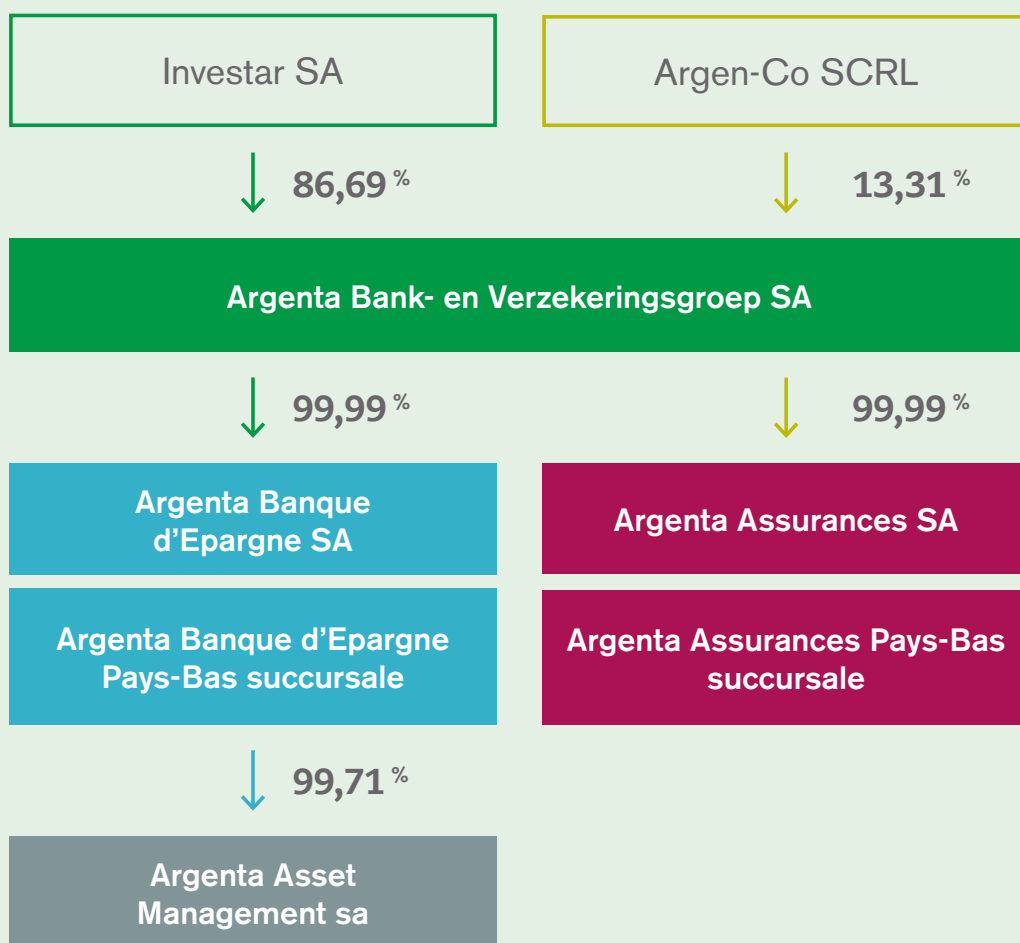
Argenta Bank- en Verzekeringsgroep est le holding stratégique du Groupe Argenta. Ses activités opérationnelles incluent les départements Audit interne, Service juridique, Organisation & Talent, Compliance

& Intégrité, Risque & Validation, et Operational Risk & Supervisory Office et Procurement & Facilities, qui sont organisés au niveau central pour toutes les sociétés d'Argenta. Les départements Audit interne, Compliance et Risque (fonction de gestion des risques – qui dirige la fonction actuarielle externalisée) sont des fonctions de contrôle indépendantes prescrites par la loi.

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

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

Groupe Argenta



(31 décembre 2017)

4.3 Argenta Banque d'Épargne

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

Activités en Belgique

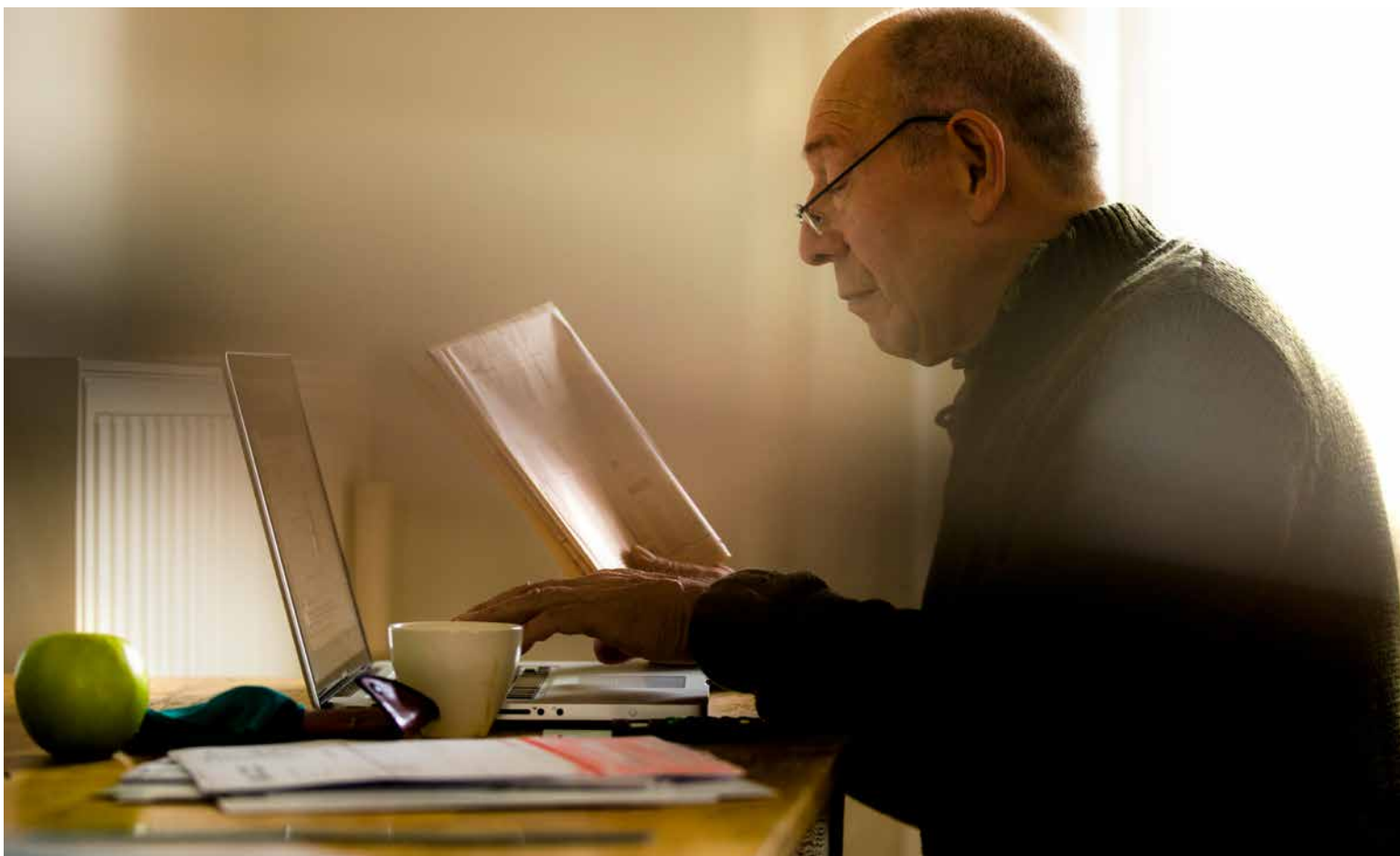
Argenta Banque d'Épargne développe quatre activités principales, qui s'adressent aux particuliers et aux ménages:

- Opérations bancaires: la mise à disposition de moyens de paiement: compte à vue, cartes de paie-

ment, cartes de crédit et compte-titres;

- Épargne: la collecte de l'épargne;
- Investissements: l'offre de fonds d'investissement gérés par Argenta Asset Management ou par des gestionnaires de fonds externes;
- Prêts: l'octroi de crédits logement et de prêts à tempérament.

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



Les fonds collectés auprès des particuliers via les opérations bancaires et l'épargne sont réinvestis, à hauteur de 77 %, auprès des particuliers et des ménages sous la forme de crédits logement. Par ailleurs, Argenta Banque d'Épargne investit, à hauteur de 14 %, dans des emprunts publics émis par des institutions internationales, nationales, régionales et locales, entre autres pour le financement des projets locaux à travers des investissements directs dans les villes et communes, des entreprises publiques et des infrastructures (via des partenariats publics-privés). Enfin, Argenta Banque d'Épargne investit dans des centres de repos et de soins privés et d'autres formes d'immobilier de soins ainsi qu'en titres liquides sélectionnés sur la base de critères de durabilité (voir plus bas le point 7.4.).

Activités au Luxembourg

Argenta Asset Management est une société luxem-

bourgeoise chargée de la gestion et de l'administration centrale des Organismes de placement collectif en valeurs mobilières d'Argenta à capital variable de droit luxembourgeois, à savoir Argenta-Fund sicav et Argenta Fund of Funds sicav.

Argenta Fund of Funds est un fonds de fonds (également appelé fonds secondaire). Cela signifie que les avoirs financiers des divers compartiments sont investis dans d'autres organismes de placement qui diffèrent sur le plan des risques et de l'horizon d'investissement.

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

Activités aux Pays-Bas

Argenta Banque d'Épargne possède depuis 2003 une succursale à Breda (Pays-Bas). Elle se charge de la



production des crédits logement et de la collecte de l'épargne sur le marché néerlandais.

Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique présentant de surcroît un potentiel de croissance important. La succursale a connu, au cours de l'année écoulée, d'importants changements au niveau de son exploitation, du département IT et des processus, en vue de continuer à jouer un rôle significatif sur le marché néerlandais.

4.4 Argenta Assurances

Activités en Belgique

Argenta Assurances est une entreprise d'assurances belge visant à protéger le patrimoine financier des particuliers et ménages en leur proposant des assurances incendie, auto, protection juridique, familiales, hospitalisation et solde restant dû. Par ailleurs,

Argenta Assurances propose des assurances investissements.

Outre l'activité d'assurances, Argenta Assurances contribue également à stimuler l'économie réelle, en investissant les primes d'assurance reçues en crédits hypothécaires, en titres liquides et en actions qui sont sélectionnées sur la base des critères de durabilité. Voir plus bas, le point 7.4.

Activités aux Pays-Bas

Argenta-Life Pays-Bas a fusionné le 31/07/2017 avec Argenta Assurances. Les activités d'assurances néerlandaises sont dirigées désormais par Argenta Assuranties Bijkantoor Pays-Bas.



5

Priorité à l'expérience du client





5. Priorité à l'expérience du client

GRI 102-2, FS 6, FS 7

5.1 Argenta, partenaire financier des ménages et des particuliers

Au fil de ses soixante années d'existence, Argenta a toujours mis les clients au cœur de sa réflexion et de son action en vue de les aider à vivre sainement sur le plan financier. Il n'en a pas été autrement en 2017. Mais l'environnement de marché et les attentes des clients changent à grande vitesse et Argenta évolue en parallèle pour y répondre.

En 2017, Argenta a veillé principalement à simplifier son offre de produits, à améliorer l'expérience du client, à développer une offre de produits numériques, à étendre l'offre de prêts à tempérament, en prêtant grande attention à la durabilité et au caractère concurrentiel des produits destinés aux jeunes.

Les clients semblent l'apprécier au vu des résultats enregistrés année après année à la fois au niveau du Net Promotor Score (NPS) et de l'enquête de satisfaction.

- La mesure du NPS se fonde sur la question suivante qui est posée aux clients Argenta: recommanderiez-vous Argenta à vos amis, à votre famille ou à vos collègues? En Belgique, le score d'Argenta culmine à pas moins de + 41, une cote très élevée dans le secteur bancaire belge. Aux Pays-Bas également, notre score est très favorable: + 17.
- S'agissant de la satisfaction des clients, Argenta affiche aux Pays-Bas une cote de 8,3/10 et en Belgique de 8,7/10.

Ces cotes encouragent Argenta à placer la barre toujours plus haut et à encore mieux servir les clients, à travers les agences, les canaux numériques et le siège. Peu importe le canal de communication choisi par le client: la simplicité, la transparence, des prix corrects



et des services experts prestés avec le sourire resteront les principaux atouts d'Argenta.

5.2 Offre de produits Argenta

5.2.1. Opérations bancaires & Épargne

Offre de produits

- Les clients d'Argenta Pays-Bas ne peuvent plus ouvrir un produit d'épargne que par le canal numérique. Le produit est proposé directement et le client peut effectuer lui-même les modifications générales, comme le changement du compte de contrepartie ou de l'adresse, dans l'environnement bancaire sécurisé. Le client garde cependant toujours la possibilité de s'adresser au siège à Breda par téléphone ou par courriel.
- Les sites frauduleux. Les paiements effectués frauduleusement ont été récupérés dans une grande mesure et un outil flexible contre la fraude – qui s'adapte aux techniques d'hameçonnage en évolution constante – détecte et bloque à la source les transactions illégitimes. L'introduction des *instant payments* à l'automne 2018 rendra cet outil contre la fraude encore plus important;
- Depuis le second semestre de 2017, les chèques sont transmis entièrement par voie numérique et les bordereaux ont été supprimés. Il en résulte une diminution de la consommation de papier, de la charge de travail et du transport, et le client peut compter sur une prestation de service plus rapide et plus flexible;
- Du côté de l'activité Épargne, divers processus ont également été automatisés, dont les opérations de transfert relatives à l'épargne-pension et aux titres;
- En 2017, une nouvelle plateforme bancaire a été développée en vue de sa mise en service au printemps 2018. Elle servira de base au développement des plateformes numériques;
- Grâce à la nouvelle version de l'app, les clients peuvent effectuer plus aisément leurs opérations bancaires quotidiennes et consulter leur épargne-pension.

Amélioration de l'expérience du client

- De nombreuses banques belges ont été confrontées en 2017 à de multiples tentatives de phishing (hameçonnage). Argenta et ses clients n'y ont pas échappé non plus. Chaque mois, Argenta traite environ 2.000 courriels à ce sujet et ne ménage pas ses efforts pour sensibiliser ses clients et faire bloquer



Évolution du portefeuille

- Les avoirs sur les comptes à vue sont passés de 3,4 milliards d'euros à la fin de 2016 à 4,0 milliards à la fin de 2017. Les particuliers et les ménages voient toujours plus leur compte à vue comme un havre sûr en attendant un investissement intéressant à long terme.
- Le montant total sur les comptes d'épargne réglementés et non réglementés a progressé, passant de 22,9 milliards d'euros en 2016 à 23,2 milliards en 2017. L'épargne est resté le compte le plus populaire avec 13,5 milliards d'euros à la fin du mois de décembre 2017.

L'exercice 2017 s'est surtout caractérisé par un montant historiquement haut d'avoirs parqués sur les comptes d'épargne et à vue, malgré une faible rémunération. Beaucoup d'argent reste sur les comptes à vue parce que la différence de rémunération avec les comptes d'épargne est très faible. La croissance des avoirs sur les comptes d'épargne et à vue provient principalement de la collecte d'argent frais auprès de nouveaux clients, de l'argent de produits à rendement fixe arrivés à échéance, des salaires et de revenus divers.

5.2.2. Investissements

Argenta a réalisé plusieurs belles performances en 2017: selon Bankshopper, le fonds d'épargne-pension dynamique d'Argenta a affiché en 2017 le meilleur rendement. Le fonds a enregistré en effet une rentabilité de 9,78 %.

- Le 01/01/2017, Argenta Asset Management a entamé une collaboration avec Vigeo Eiris, une société experte en enquêtes et en solutions durables pour les investisseurs. Argenta Asset Management a élaboré une politique d'investissement durable pour les sicav Argenta-Fund sur la base des analyses et des données de Vigeo Eiris. Argenta soumet l'ensemble de son offre d'investissement à un examen critique en matière de durabilité. Voir, pour cela, le chapitre 7.5.
- Les fonds maison Argenta ont dépassé le cap des 2 milliards d'euros sous gestion grâce à la confiance accrue des clients et aux bons résultats boursiers. Il y a moins de 3 ans, le total de ces fonds sous gestion n'était encore que de 1 milliard d'euros. Les clients Argenta veulent en effet intégrer toujours plus de fonds et d'actions dans leur portefeuille d'investissements pour les diversifier davantage. Par ailleurs, ils optent dans une mesure croissante pour des investissements durables et éthiques. Ces choix, en faveur de la durabilité et du long terme, y compris au niveau des investissements, s'inscrivent parfaitement dans la stratégie et la culture d'entreprise d'Argenta.
- Dans ses prestations de conseil, Argenta part des besoins des clients, en tenant compte de ce que nous appelons les moments clés de leur vie. Les entretiens de conseils n'ont donc pas pour seul objectif de vendre des produits mais également de sonder les besoins des clients afin de pouvoir leur donner des conseils sur mesure. Dans le cadre de MiFID, nous avons procédé à de nombreuses adaptations afin que toutes les informations et le reporting respectent les exigences strictes de cette directive.



Extension de l'offre des produits

Le 22/05/2017, Argenta Asset Management a lancé trois nouveaux compartiments au sein de la sicav Argenta-Fund: Argenta-Fund Global Thematic, Argenta-Fund Global Thematic Defensive et Argenta-Fund Longer Life Dynamic. Les trois nouveaux compartiments ont connu un grand succès commercial: le 31/12/2017, les trois fonds avaient déjà été souscrits à hauteur de 161,2 millions d'euros.

Côté Vie, nous avons lancé trois nouveaux fonds (branche 23 au sein d'Argenta Life Plan) qui étaient déjà disponibles dans le volet bancaire: Argenta-Fund Actions La Flandre, Argenta-Fund Actions Belgique et Argenta-Fund Actions Europe.

Pour mieux satisfaire les besoins du client, nous avons repositionné Argenta-Flexx et supprimé le volet non fiscal.

Amélioration de l'expérience du client

Dans l'activité Investissements, nous avons consacré beaucoup d'attention à la réglementation européenne MiFID II qui est entrée en vigueur le 3 janvier 2018. Cette directive durcit les règles en matière de transparence et de clarté des informations en vue de mieux protéger le client. Ainsi, le client reçoit des informations supplémentaires ainsi que des aperçus détaillés des

frais relatifs aux services d'investissement. Un nouvel outil de conseil aidera les collaborateurs d'agence à donner des conseils adéquats et appropriés au client. Les clients peuvent également choisir d'investir eux-mêmes en utilisant la plateforme en ligne.

Le 27/10/2017, Argenta Asset Management a revu son site web dans le but de mieux soutenir les agents et de mieux informer les investisseurs.

Évolution du portefeuille

Le portefeuille des produits bancaires et de branche 23 a progressé, passant de 7,5 milliards d'euros en 2016 à 8,7 milliards en 2017.

Les fonds d'investissement restent une solution alternative importante aux comptes d'épargne. Si les montants investis affichent une légère hausse, ils restent considérablement inférieurs aux sommes parquées sur les comptes d'épargne et à vue. De nombreux clients estiment trop faible la rémunération supplémentaire procurée à long terme par les produits d'épargne sans risque à rendement fixe – ce qui est dû bien entendu surtout au contexte macroéconomique, lequel est déterminé en grande partie par la politique monétaire des banques centrales – expliquant ainsi la stabilité du volume des dépôts à terme.

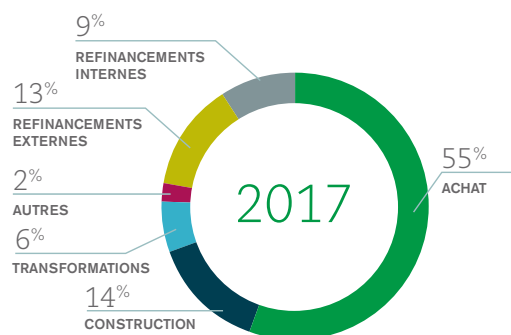
Les derniers mois de 2017 ont vu cependant un changement de comportement des épargnants. Les épargnants prennent de plus en plus conscience que la période des taux bas ne va pas se terminer de sitôt et qu'ils ont tout intérêt à veiller à ce que la valeur de l'épargne ne soit pas rongée par l'inflation. Ils sont donc en quête de rendements plus élevés et sont prêts à investir une partie de leur épargne de manière plus dynamique.

5.2.3. Prêts

Un des axes majeurs de la stratégie d'Argenta consiste à replacer l'épargne collectée en prêts logements pour ses clients, en veillant bien entendu à assurer la rentabilité de ce portefeuille de crédits hypothécaires.

Le graphique ci-dessous donne un aperçu de la répartition par type d'objectif de crédit (chiffres pour la Belgique).

Objectifs de crédit 2017



Extension de l'offre de produits

En 2017, Argenta a lancé sur le marché, à la suite de l'entrée en vigueur de la directive européenne « Mortgage Credit Directive », un nouveau produit: les « crédits logements sans sûreté ». Il s'agit d'un crédit logement sans hypothèque ou mandat hypothécaire jusqu'à un maximum de 50.000 euros, pour lequel aucune intervention du notaire n'est requise. Depuis lors, Argenta a déjà octroyé des crédits de ce type pour un total de cinq millions d'euros au total.

Outre les crédits logement, Argenta propose également des prêts à tempérament.

Qu'il s'agisse de crédits logement ou de prêts à tempérament, Argenta met l'accent sur les investissements durables et économiseurs d'énergie.

Ainsi, l'an dernier, le cadre d'acceptation des crédits a intégré explicitement les véhicules écologiques, les vélos électriques ainsi que les rénovations et investissements destinés à économiser l'énergie. Par ailleurs, Argenta entend également satisfaire les besoins des nouvelles formes d'habitation à travers des prêts pour logements kangourou, résidences-services et logements d'assistance. Pour Argenta, il est essentiel que chaque ménage ou particulier désireux d'effectuer un investissement durable et/ou économiseur d'énergie puisse s'adresser à Argenta.

Inspiré par le changement de comportement des consommateurs et les développements numériques, Argenta Pays-Bas a lancé en juillet 2017 deux possibilités numériques supplémentaires, originales, de souscrire un crédit hypothécaire. Elles complètent ainsi le principal canal de distribution constitué de 850 conseillers indépendants. Les clients ont la possibilité de contracter en ligne un crédit hypothécaire Argenta et également, s'ils le souhaitent, de recevoir des conseils en ligne.

Amélioration de l'expérience du client

En lançant une nouvelle application pour les demandes de crédit, nous avons réussi à en raccourcir le traitement en Belgique. Lors des pics d'activités dans certains départements, les collaborateurs d'autres départements viennent leur prêter main-forte en vue de servir rapidement le client.

Évolution du portefeuille

En 2017, Argenta a réalisé en Belgique pour 2,37 milliards d'euros de crédits hypothécaires (dont 226 millions d'euros de refinancements internes). Ce montant est inférieur de 30 % à celui de 2016. Cette baisse s'explique par la chute des refinancements internes et externes, qui avaient connu un pic au cours des années précédentes.

En 2017, le portefeuille de crédits logement a pro-

gressé à nouveau plus fortement que le marché. Argenta affiche en effet une hausse de 8,2 %, contre 5,6 % pour le marché. Le portefeuille a crû ainsi de 854 millions d'euros le 31/12/2017 pour s'élever à 11,3 milliards d'euros.

Outre les crédits logement, Argenta propose également en Belgique des prêts à tempérament que nous avons placés pour environ 58 millions d'euros, soit une hausse de 26 % par rapport à 2016.

Aux Pays-Bas, Argenta a octroyé pour 1,71 milliard d'euros de nouveaux crédits hypothécaires. La production a ainsi reculé de 25 % par rapport à 2016.

Cette forte baisse est due à la concurrence exacerbée sur le marché néerlandais. Sur une production totale de crédits hypothécaires aux Pays-Bas de 101 milliards d'euros, Argenta a détenu l'an dernier une part de marché de 1,7 %.

Les octrois de crédits en 2017 ont permis une croissance nette du portefeuille de 149 millions d'euros, qui l'a porté à 16,5 milliards d'euros au 31/12/2017.

5.2.4 Assurances

Après un exercice stratégique approfondi, Argenta est convaincue plus que jamais de la valeur ajoutée d'une offre de bancassurance intégrée pour ses clients. Les clients préfèrent en effet clairement une solution complète pour leurs besoins financiers, ce qui comprend bien évidemment des assurances vie et dommages.

Dans l'édition septembre/octobre du magazine « Budget & Droit », 20 assurances familiales ont été comparées à l'aune de 59 critères importants selon Test-Achats pour le consommateur moyen (par exemple, les primes annuelles, la couverture en responsabilité civile et la couverture en protection juridique). Test-Achats a décerné à la Protection familiale d'Argenta le label « Maître Achat ».

Amélioration de l'expérience du client

L'amélioration de l'expérience du client a été un axe majeur de notre politique en 2017.

• Assurances dommages

Ainsi, les clients et les agences sont informés clairement des délais de traitement de leurs dossiers de sinistre, qui sont par ailleurs réduits considérablement pour les assurances incendie.

S'agissant de l'assurance hospitalisation, les clients reçoivent un accusé de réception les informant que la demande de remboursement de la facture de l'hôpital est en cours de traitement. En cas de sinistres graves, Argenta propose un accompagnement des victimes. Le portefeuille d'assurances dommages et santé a poursuivi sa progression pour arriver à un encaissement de 135 millions d'euros. À la fin de 2017, le montant total des polices s'est établi à 126.810, soit une hausse de 0,31 %.

Les polices incendie et familiale maintiennent leur croissance. Cela s'explique surtout par la forte progression de la police combinée Assurance Résidence +. Cette police combine en effet l'assurance Protection familiale et l'assurance incendie Assurance Résidence. À la fin de 2017, le montant total des polices familiales s'est établi à 114.282, soit une hausse de 6,44 %. Le nombre total des polices incendie (172.933) a connu également une progression, en l'espèce de 6,19 %.

• Assurances vie

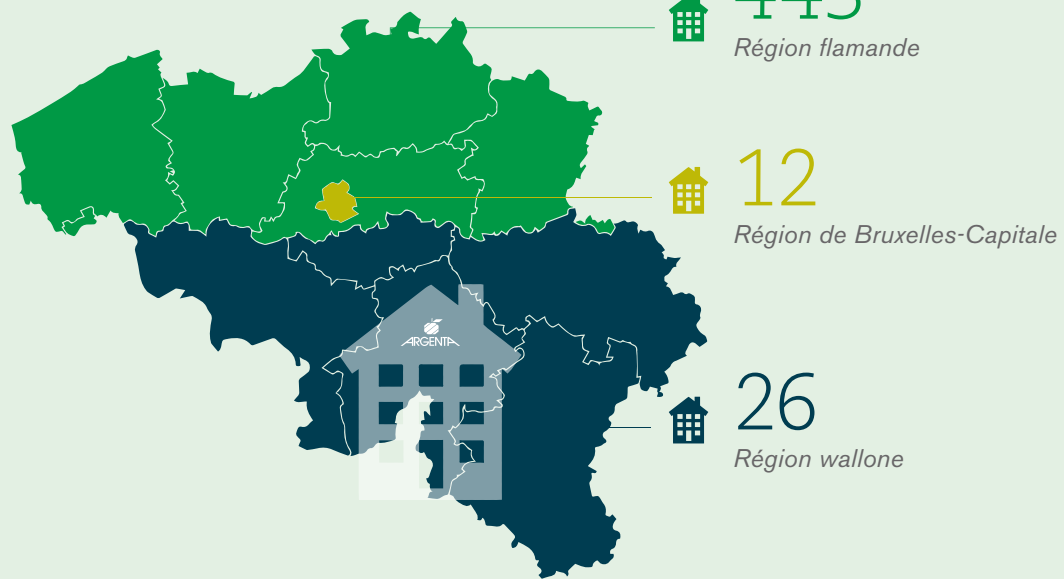
Pour les assurances solde restant dû, le processus de rachat a été ramené à 10 jours ouvrables.

Aux Pays-Bas, un nouveau système de back-office a permis d'améliorer les performances et d'accroître les possibilités administratives.

5.3 Réseau des agences

À la fin de 2017, **le réseau des agences belge** était constitué de 481 points de vente. Cette légère baisse par rapport aux années précédentes fait suite à l'intégration de quelques agences relativement petites.

Nombre d'agences



Argenta prévoit une évolution analogue dans les prochaines années.

Pour Argenta, le réseau des agences reste d'une importance cruciale, malgré la vague de numérisation, pour donner des conseils personnalisés aux clients. Argenta continue en effet à investir des moyens considérables dans la proximité et le contact humain.

En Flandre, le réseau compte 443 agences, en Wallonie 26 et dans la région de Bruxelles-Capitale 12. 449 agences sont gérées par 404 agents et leurs 1.089 collaborateurs. Par ailleurs, Argenta gère en propre 32 agences employant 103 collaborateurs.

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

Argenta accorde beaucoup de soin et d'attention au recrutement de nouveaux agents. Les candidats sont évalués attentivement sur le plan de

leurs caractéristiques personnelles, de leurs compétences ainsi que de leurs connaissances et expériences prouvées. Nous examinons également s'ils souscrivent la culture, les valeurs et les normes d'Argenta.

Argenta les intègre dans un parcours de formation afin qu'ils puissent se développer personnellement, techniquement et spécifiquement à la fonction exercée. Argenta s'assure ainsi de la capacité de ses agents à pouvoir guider personnellement les clients à travers son offre de produits bancaires et d'assurances et à leur donner des conseils adaptés à leur profil et à leurs besoins.

En 2017, 18 nouveaux agents ont commencé leurs activités dont 4 dans le cadre d'une succession familiale, 3 collaborateurs issus d'une agence indépendante et 2 collaborateurs issus de l'équipe mobile d'Argenta. Le nombre d'agents de la deuxième ou même de la troisième génération continue à progresser et affiche désormais le nombre impressionnant de 84 agents. Ce

nombre élevé illustre la qualité des relations à long terme tissées entre l'agent et ses clients. Argenta est unique en cela et en est fière.

Aux **Pays-Bas**, Argenta ne dispose pas de son propre réseau d'agences. Pour les crédits hypothécaires et les assurances, les clients peuvent s'adresser à plus de 850 conseillers indépendants (des indépendants qui proposent des produits de différentes banques) et aux canaux numériques du groupe. Pour l'épargne, les clients ne peuvent passer que par l'offre en ligne.

5.4 Le département IT, moteur du traitement des transactions et de la numérisation

Depuis la fin de 2017, une nouvelle organisation informatique permet une approche client complète et non hiérarchique qui stimule le co-entrepreneuriat entre le business et IT et accroît la flexibilité.

En 2017, Argenta a mis en œuvre une nouvelle architecture numérique et introduit un environnement destiné à soutenir la plateforme numérique Argenta.

Au début du mois d'octobre, Argenta a revu son app en profondeur. Depuis lors, Argenta y ajoute de nouvelles fonctionnalités 1 ou 2 fois par mois.

En 2017, IT a également contribué, entre autres, au raccordement des données nécessaires au respect de la directive MiFID et à la mise en œuvre des nouveaux reportings légaux, au plan cafétéria, aux préparatifs pour les nouveaux bâtiments, au lancement des nouvelles versions des fonds Argenta Life, au projet accounting, aux améliorations tactiques au niveau des assurances, aux versions compliance pour les paiements et au développement d'un outil de lutte contre la fraude.

Des fonctions centrales comme la stratégie et l'innovation consolident le nouveau cadre IT. Pour combattre

la cybercriminalité croissante, Argenta a fortement développé le département chargé de la sécurité et a élaboré une feuille de route pluriannuelle en la matière.

5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client

En juin 2017, les différentes équipes Processus & Projets des directions opérationnelles au sein du Service clients ont fusionné afin de réaliser, en étroite collaboration avec Excellence des processus, une expérience client uniforme pour l'ensemble des processus et des produits.

Excellence des processus met l'accent sur quelques projets spécifiques parmi les nombreuses initiatives d'amélioration. Les sujets traités ont une incidence sur les clients finaux, les agents et les collaborateurs internes. Ainsi, les thèmes ont porté sur le travail « First Time Right », une organisation plus performante des processus, des projets qui renforcent l'image et les valeurs d'Argenta, la réduction des délais et le contrôle des coûts.

En 2017, différentes améliorations ont été réalisées dans le Mailroom. Elles ont visé à éliminer la consommation de papier inutile et à accroître l'efficacité opérationnelle. Par ailleurs, plusieurs contrats de fournisseurs ont été (re)négociés afin de limiter, à partir de 2018, le transport physique vers le réseau d'agences.

Pour mieux répondre aux attentes du client, Argenta a étendu à partir du 01/12/2017, les heures d'ouverture du Centre de contact: elles vont désormais de 8 h 30 à 20 h 30 en semaine et de 9 h à 12 h le samedi. En allouant de manière efficace les capacités disponibles et en fournissant des formations et un coaching en continu, nous faisons en sorte que les collaborateurs puissent répondre rapidement et professionnellement aux questions des clients. Au besoin, le client peut prendre un rendez-vous de rappel afin de recevoir une réponse claire et correcte.



6

Organisation & Talent





6. Organisation & Talent

GRI 102-7, 102-8, 102-22, 102-41, 202-1, 401-1, 402-1, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1

6.1 La politique RH durable d'Argenta investit dans la « Croissance saine »

« Croissance saine » est le nom du programme RH qui est mis en œuvre par Argenta depuis 2015. Ce nom recouvre une ambition à long terme: « Notre ambition est de pouvoir croître ensemble. Aussi bien notre organisation que nos talents ».

D'une part, Argenta ne peut croître que si elle fait progresser ses collaborateurs, c'est-à-dire ses talents. Exploiter à bon escient les nouvelles tendances, tenir à jour ses connaissances et son expertise, développer des compétences et aptitudes solides et intégrer l'envie d'apprendre dans son travail au quotidien: telle est l'ambition d'Argenta.

D'autre part, les talents ne peuvent évoluer que si l'entreprise évolue également. Des emplois sensés et stimulants, dans lesquels les collaborateurs peuvent s'épanouir et apprendre en permanence, ne peuvent naître ou perdurer que si Argenta évolue dans son ensemble.

Nous désignons le lien entre l'organisation et les talents sous le terme d'« **engagement** ». Un engagement est par définition réciproque. L'engagement soutient, renforce, implique et inspire les gens, et permet aussi à Argenta de produire des résultats et de la valeur ajoutée pour ses clients, agents et partenaires. L'engagement s'exprime aussi dans la capacité des collaborateurs à se faire les **ambassadeurs de l'entreprise**: promouvoir activement Argenta et éprouver de la fierté à l'égard de ce qui est réalisé pour les clients.

Le programme « Croissance saine » a été conçu pour aider Argenta à atteindre les objectifs fixés par sa stratégie 2020. Ce programme consiste à investir dans le développement durable de quatre compétences de base: orientation client, orientation résultat, collaboration et développement. À travers ces compétences, Argenta donne un contenu et une direction à ses méthodes de travail au quotidien. Chaque collaborateur sait que ces quatre compétences de base sont les mêmes pour tous les collègues, et chaque dirigeant coaché les talents de son équipe afin qu'ils les appliquent toujours mieux.

En 2017, Argenta a franchi de nouvelles étapes importantes dans la réalisation de son programme Croissance saine. Les initiatives suivantes en sont l'illustration :

- Argenta a élaboré une traduction contemporaine des principes du « nouveau travail » et l'a testée au sein de trois directions, représentant au total une petite centaine de collaborateurs. La flexibilité, un environnement de travail permettant d'interagir les uns avec les autres mais aussi de se concentrer, l'attention particulière accordée à la collaboration efficace, à la performance et au bien-être sont à la base du nouveau concept. En 2018, la mise en œuvre du « nouveau travail » se poursuivra et concernera environ un quart de notre personnel.

- En 2016, Argenta a conçu une nouvelle politique salariale. La concertation sociale a débouché, à la fin décembre 2016, sur un accord portant sur une structure de fonctions actualisée, une structure de salaires propre à l'entreprise, une procédure systématique pour l'octroi d'augmentations salariales (en fonction des prestations), et un plan cafétéria. En 2017, l'ensemble de cette politique a été appliquée à tous les collaborateurs. Argenta a communiqué cette politique salariale de manière transparente à tous les membres de son personnel.

- Argenta entend appliquer la flexibilité qui caractérise l'aménagement des nouveaux postes de travail à l'organisation du télétravail. À la fin de 2017, une CCT a été conclue en ce sens avec les partenaires sociaux: le télétravail sera introduit par phases dans quasi tous les départements.

- Pour aider les collaborateurs à améliorer leurs performances dans le sens souhaité, Argenta a mis en place un cycle de feed-back et d'appréciation à l'échelle de toute l'entreprise. Le cycle comprend des entretiens formels et informels, par lesquels le collaborateur et son supérieur hiérarchique discutent et conviennent d'objectifs et d'attentes, échangent un feed-back et donnent une appréciation des prestations fournies. Tous

les dirigeants ont été formés à la conduite d'entretiens d'appréciation pertinents afin que ces derniers soient menés de manière uniforme. Tous les collaborateurs du siège d'Argenta et collaborateurs des agences gérées par Argenta ont eu, dans le courant de 2017, un entretien d'appréciation avec leur supérieur hiérarchique.

- Pour faciliter la réintégration des collaborateurs après une longue absence et pour prévenir les absences en raison d'une maladie, Argenta a élaboré en 2016 une politique en ce sens en étroite collaboration avec les dirigeants et un groupe de travail (Équipe socio-médicale). En 2017, cette politique a été mise en œuvre, en confiant un rôle plus important au médecin du travail et en menant une communication plus ciblée vers les collaborateurs concernés. Cette approche permet d'élaborer un retour au travail sur mesure, à travers des parcours de réintégration adaptés et des workshops de sensibilisation pour les supérieurs hiérarchiques.

- La vitalité et le bien-être sont des thèmes importants pour Argenta. En 2017, nous avons développé et testé une courte formation (1 jour et demi) pour gérer activement le stress ainsi qu'un trajet de formation (4 x 0,5 jour, répartis sur 3 mois). Les deux ont été accueillis avec enthousiasme. Elles sont reprises dans le calendrier des formations en 2018: des groupes plus larges de collaborateurs peuvent donc s'y inscrire.

- Argenta Pays-Bas a mis en place une « High Performance Organisation » afin que les collaborateurs puissent s'investir davantage dans leurs points forts et exercer toujours plus de responsabilités. Ce concept favorise la progression et le développement ainsi que l'esprit d'entreprise. Ses effets sont clairement visibles au sein de l'organisation. Ils s'expriment également dans l'enquête de satisfaction menée auprès des collaborateurs. En 2017, les résultats se sont améliorés considérablement sur tous les plans.

6.2 Aperçu des collaborateurs d'Argenta

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

		2015	2016	2017			
Nombre total d'employés par région	Belgique	883	928	983			
	Pays-Bas	35	42	51			
	Luxembourg	17	9	8			
		Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Temps plein / temps partiel par région	Belgique	682	201	745	183	752	231
	Pays-Bas	32	3	37	5	46	5
	Luxembourg	7	10	4	5	3	5
Type de contrat	CDI	925	963	1.029			
	CDD	10	16	13			

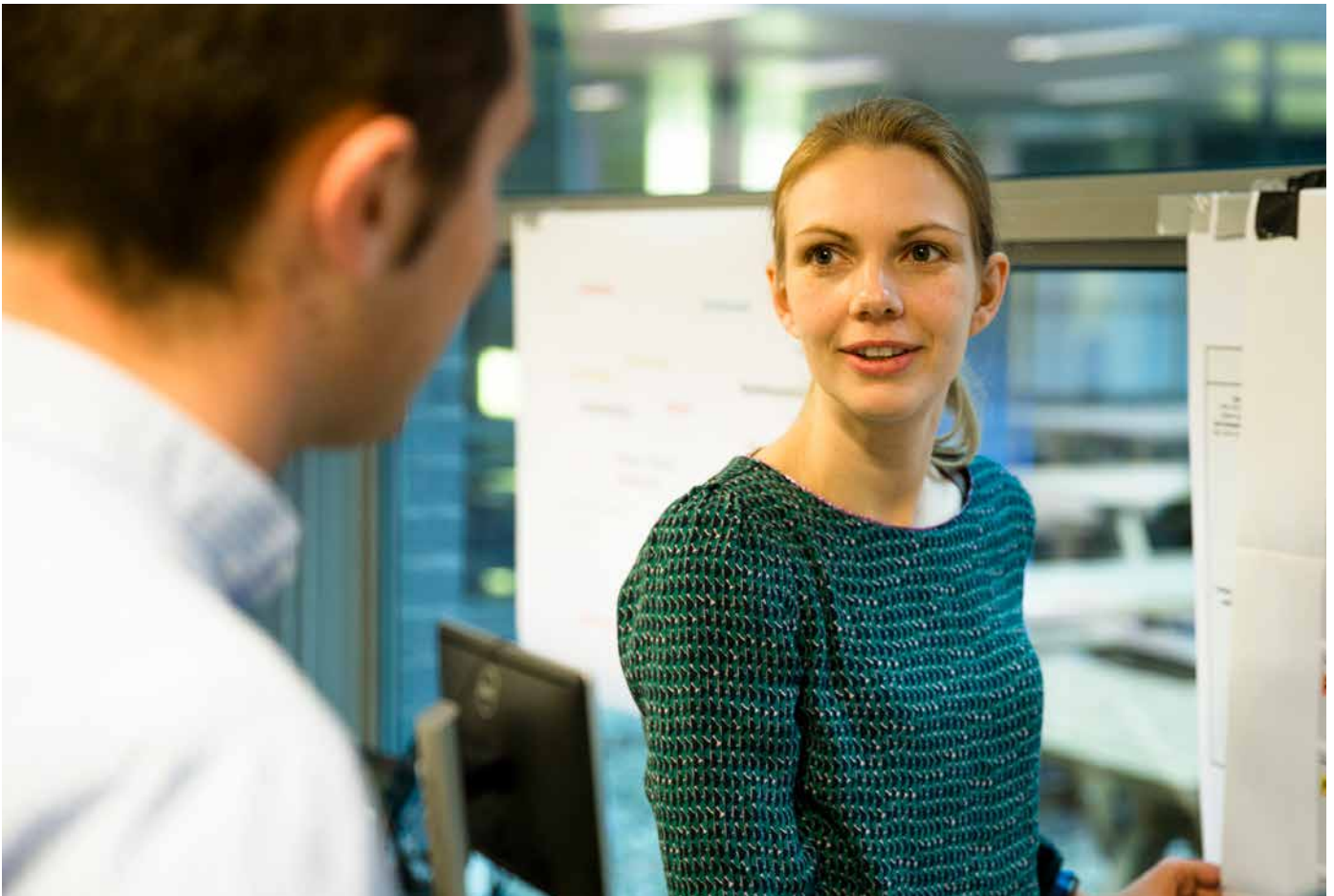
Le nombre de collaborateurs d'Argenta a connu en Belgique et aux Pays-Bas une croissance nette de 63 personnes. À la fin de 2017, le nombre de collaborateurs s'élevait à 1.042 pour les trois pays.

Outre ses collaborateurs salariés, Argenta dispose aussi d'un vaste réseau d'agents indépendants qui emploient leurs propres collaborateurs. En 2017, pas moins de 1.493 personnes du réseau des agences indépendantes d'Argenta se sont investies au quotidien pour Argenta. En 2017, 2.535 personnes au total travaillaient donc pour Argenta.

Aperçu de la rotation du personnel

		2015	2016	2017
Sorties de service par pays	Belgique	107	126	104
	Pays-Bas	5	6	5
	Luxembourg	2	9	1
Sorties de service par sexe	Homme	54	71	49
	Femme	60	70	61
Sorties de service par âge	< 30 ans	24	26	20
	30 < 50 ans	76	92	71
	≥ 50 ans	14	23	19

Ce tableau comprend tous les collaborateurs qui ont quitté l'entreprise, en raison de leur départ à la pension, de la fin d'un contrat temporaire, d'un licenciement par l'employeur, etc. En Belgique, 31 collaborateurs du siège sont partis exercer une fonction dans le réseau des agences indépendantes. En 2017, les départs volontaires ont concerné 4,49 % du nombre total de travailleurs.



6.3 Politique salariale

Le conseil d'administration d'Argenta fixe, sur avis du Comité de rémunération, les principes généraux de la politique de rémunération pour les collaborateurs et surveille son application (dénommée ci-après la **politique salariale**). La politique salariale détermine les salaires de référence applicables aux différentes fonctions. Elle tient compte à cet égard du degré de difficulté, de la responsabilité, du niveau de compétence, de l'expérience et de la spécialisation nécessaire pour exercer la fonction en question. Argenta souhaite rémunérer ses collaborateurs en conformité avec les conditions du marché.

Le salaire de tous les collaborateurs, qu'ils soient employés, cadres ou membres de la direction, est constitué exclusivement d'un montant fixe. Argenta n'octroie aucune rémunération variable (voir également 8.2.6 Comité de rémunération).

La masse salariale totale d'Argenta s'est élevée en 2017 à 53.669.669 euros

La politique salariale fait l'objet d'une communication transparente de la part de la direction Organisation & Talent pour l'ensemble des fonctions dans toutes les sociétés opérationnelles d'Argenta.

S'agissant des *collaborateurs désignés* (les collaborateurs qui, par leur fonction, peuvent influencer le profil de risque d'un établissement financier), les principes de la rémunération sont identiques à ceux appliqués aux autres fonctions exercées au sein d'Argenta. Pour eux également, la rémunération est constituée exclusivement d'un montant fixe. La politique de rémunération garantit de la sorte qu'aucun conflit d'intérêts matériel ne puisse intervenir pour les collaborateurs exerçant une fonction de contrôle et qu'aucun risque excessif ne soit pris.



La masse salariale totale d'Argenta pour les collaborateurs désignés s'est élevée en 2017 à 7.501.599 euros.

En vue de déterminer les *compensation benchmarks* utilisés dans le cadre de la politique salariale pour tous les collaborateurs, Argenta collabore avec Korn Ferry Hay Group.

La politique salariale d'Argenta s'est fondée à l'origine sur la CCT des banques d'épargne (CP 308). À la suite du passage, en 2017, des banques d'épargne dans le giron de la CP 310 des banques, la politique salariale a été adaptée pour tous les collaborateurs salariés d'Argenta en Belgique, conformément aux modalités fixées dans la CCT.

En 2017, Argenta a mis en œuvre une nouvelle politique salariale, mettant clairement l'accent sur la durabilité, la conformité au marché, le pouvoir d'achat et la transparence. Un de ses volets importants, à savoir le plan cafétéria pour tous les membres du personnel en Belgique, a été instauré en avril 2017. Le plan cafétéria s'inscrit dans la tendance actuelle consistant à permettre aux collaborateurs de composer eux-mêmes une partie de leur paquet salarial. Cette formule réserve donc une place de choix aux besoins et souhaits personnels.

Désormais, les collaborateurs peuvent convertir une partie de leur treizième mois – d'une manière fiscalement favorable – en avantages au choix et ainsi adapter souplement leur rémunération globale à leur profil individuel. Chaque collaborateur qui en bénéficie reçoit un

budget comprenant différents choix. Le collaborateur peut ainsi opter pour des avantages spécifiques, qui correspondent à sa situation personnelle. Les différentes possibilités ont trait à quatre piliers de base: la mobilité, la technologie, la protection sociale et les avantages divers.

40 % des collaborateurs ont participé à la première édition du plan cafétéria. Au début du mois de février 2018, démarre une nouvelle édition, et à partir de là, les collaborateurs pourront choisir au début de chaque année calendrier d'y entrer ou d'en sortir.

La nouvelle politique de rémunération est passée également par l'instauration d'une nouvelle structure des salaires, fondée sur dix catégories salariales pour les fonctions de support, de direction et d'expertise. L'évolution salariale pour les experts peut suivre la même trajectoire que celle des dirigeants. Les collaborateurs qui préfèrent une fonction d'expert à celle de dirigeant bénéficient donc d'un incitant financier significatif.

Conformément aux dispositions de la CCT d'entreprise conclue à la fin de 2016, Argenta a procédé à une actualisation approfondie des descriptions de fonction, avec à la clé une nouvelle structure des fonctions. Les collaborateurs qui ne sont pas d'accord avec la classification de leur fonction peuvent faire appel auprès d'une commission d'accompagnement composée paritairement, laquelle statue ensuite sur la recevabilité de la demande. Si cela s'avère nécessaire, la fonction est repondérée.

L'application correcte de la politique salariale exige un processus de qualité sur le plan de la planification, du feed-back et de l'appréciation des performances des collaborateurs. Cette appréciation débouchera ou non sur une augmentation de salaire au moment des négociations salariales annuelles.

La politique salariale appliquée chez Argenta Pays-Bas a également été revue en profondeur sur la base des mêmes principes que ceux mis en œuvre en Belgique.

Plan de cafétéria: choix pour les employés



Mobilité



Transport Publics



Vélo



Voiture



Carte Carburant



Technologie



Smartphone



Tablette



Ordinateur de bureau



Ordinateur portable



Protection Sociale



Allocations familiales complémentaires



Autres



Formation



Jours de vacances supplémentaires

La classification des fonctions et les catégories salariales ont été traduites dans des règles transparentes pour les augmentations salariales, en conformité avec la législation néerlandaise et la CCT des banques. Cette nouvelle politique a été communiquée et appliquée pour la première fois à la fin de 2017. Le volet assurances du paquet salarial a été actualisé. Au vu de la législation locale en vigueur, l'instauration d'un plan cafétéria aux Pays-Bas n'était pas intéressante.

6.4 Enquête d'opinion auprès des collaborateurs

En 2017 également, O&T a mené en étroite collaboration avec Excellence des processus une grande Enquête d'opinion auprès des collaborateurs (dénommée ci-après « EOC »). En répondant à cette enquête en ligne, les collaborateurs d'Argenta pouvaient donner leur avis sur plusieurs aspects cruciaux pour l'engagement entre le collaborateur et l'employeur. Des actions ont été formulées sur la base des réponses données.

6.5 Apprentissage et développement

Argenta stimule ses collaborateurs à continuer à se développer sur le plan personnel et ainsi à contribuer à la croissance d'Argenta à long terme. Pour les y aider, Argenta leur propose des formations, de l'apprentissage en ligne, du coaching, du training, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les dirigeants. En 2017, le nombre moyen d'heures de formation données en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg est passé à 41 heures par collaborateur (contre 39 un an plus tôt). Il s'agit entre autres de formations techniques mais également de formations visant à améliorer les aptitudes auxquelles chaque collaborateur peut s'inscrire en concertation avec son supérieur hiérarchique.

Les formations ne sont pas seulement organisées et données au sein d'Argenta. Les collaborateurs ont la possibilité également de participer, à l'extérieur, à des conférences, des formations et des séminaires.

	2015	2016	2017
Total des heures de formation Homme	17.760	20.095	23.625
Nombre total Homme	432	449	493
Moyenne du total d'heures de formation Homme	41	45	48
Total des heures de formation Femme	22.892	18.444	18.632
Nombre total Femme	503	530	549
Moyenne du total d'heures de formation Femme	46	35	34
Total des heures de formation Homme + Femme	40.653	38.539	42.257
Nombre total de collaborateurs BE, NL, LUX	935	979	1.042
Moyenne du total d'heures de formation	43	39	41

La part des formations informelles par rapport au total s'élève à 10,10 %.



6.6 Politique d'égalité des chances et diversité

Argenta applique une politique d'égalité des chances lors de l'embauche et de la promotion de ses collaborateurs. Le bancassureur aspire en premier lieu à recruter les bonnes personnes et à les employer à la bonne place. À cet égard, la diversité offre une valeur ajoutée. Dans son recrutement, Argenta ne fait donc aucune distinction selon l'âge, la foi ou la conviction philosophique, l'état civil, le sexe, la fortune, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé, l'orientation sexuelle, les caractéristiques génétiques, l'origine sociale, culturelle ou ethnique ou les éventuels handicaps. Les candidats sont évalués en fonction de leurs compétences, talents, connaissances et expériences.

Argenta estime très important que tous les collaborateurs, à tous les niveaux, puissent bien gérer la diversité.

Le personnel est constitué dès lors d'un mix sain de travailleurs masculins et féminins de différents âges, origines et convictions religieuses/philosophiques et présentant également une diversité selon les aspects précités.

Les principes énoncés ci-dessus ont été mis en œuvre en 2017 à travers une politique anti-discrimination que le conseil d'administration a approuvée le 24 octobre 2017.

Aucun cas de discrimination n'a été signalé en 2017.

6.6.1 Groupes d'âge au sein d'Argenta

Le groupe des 30 à 50 ans constitue de loin le groupe le plus représenté de la pyramide des âges. Pour les trois pays, l'âge moyen s'élève à 41 ans. Aux Pays-Bas, l'âge moyen est un peu plus jeune (38 ans) et au Luxembourg un peu plus vieux (45 ans).

		2015	2016	2017
Catégorie d'âge	< 30 ans	143	130	129
	30 < 50 ans	630	664	698
	>= 50 ans	162	185	215

6.6.2 Rapport homme/femme

En 2017, tout comme en 2016, Argenta a employé 53 % de femmes et 47 % d'hommes.

		2015		2016		2017	
		Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Sexe	Homme	339	26	430	19	456	36
	Femme	322	188	356	174	345	205

À la fin de 2017, les fonctions de direction (membres du comité de direction et directeurs) étaient exercées par 33 personnes, 37 % de ces fonctions sont exercées par des femmes.

Nombre de fonctions de direction dans le Groupe Argenta	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre d'hommes	20	20	23	21	19	22
30-50 ans	15	12	14	15	11	12
> 50 ans	5	8	9	6	8	10
Nombre de femmes	9	9	10	12	13	13
30-50 ans	8	8	8	10	8	7
> 50 ans	1	1	2	2	5	6

Pour un rapport sur la diversité au sein des conseils d'administration, des comités exécutifs et de la gestion d'Argenta, voir le chapitre 8 sur la Gouvernance d'entreprise.



Réseaux

Argenta attache énormément d'importance à la collaboration. La croissance continue de notre organisation fait évoluer les relations et les moments de contact. Notre mode de collaboration s'y adapte. Pour ce faire, Argenta investit beaucoup dans les réseaux. Argenta s'engage dans cette voie pour exploiter au mieux les initiatives et idées naissant dans tous les départements et à tous les niveaux. Ces réseaux doivent devenir des tremplins propulsant l'esprit d'entreprise pour qu'Argenta puisse continuer à croître en misant sur ses propres forces.

Trois réseaux sont actifs au sein d'Argenta:



Argenta Vernieuwend Network

Nouveau Réseau Argenta (NRA)

Le Nouveau Réseau Argenta (NRA) met en contact les collaborateurs d'Argenta du siège et des agences

afin qu'ils participent aux réflexions de l'entreprise en y apportant un regard neuf et une bonne dose d'esprit critique. Chaque année, ce réseau organise quatre activités officielles pour les collaborateurs qui travaillent pour Argenta depuis trois ans au maximum.

Ambassadeurs de la « Croissance saine »

La « Croissance saine » est une mission partagée par tous les collaborateurs d'Argenta. Argenta réunit ainsi une *community* d'enthousiastes qui veulent personifier les ambitions de la « Croissance saine » en contribuant à leur donner forme et à les porter haut et fort.

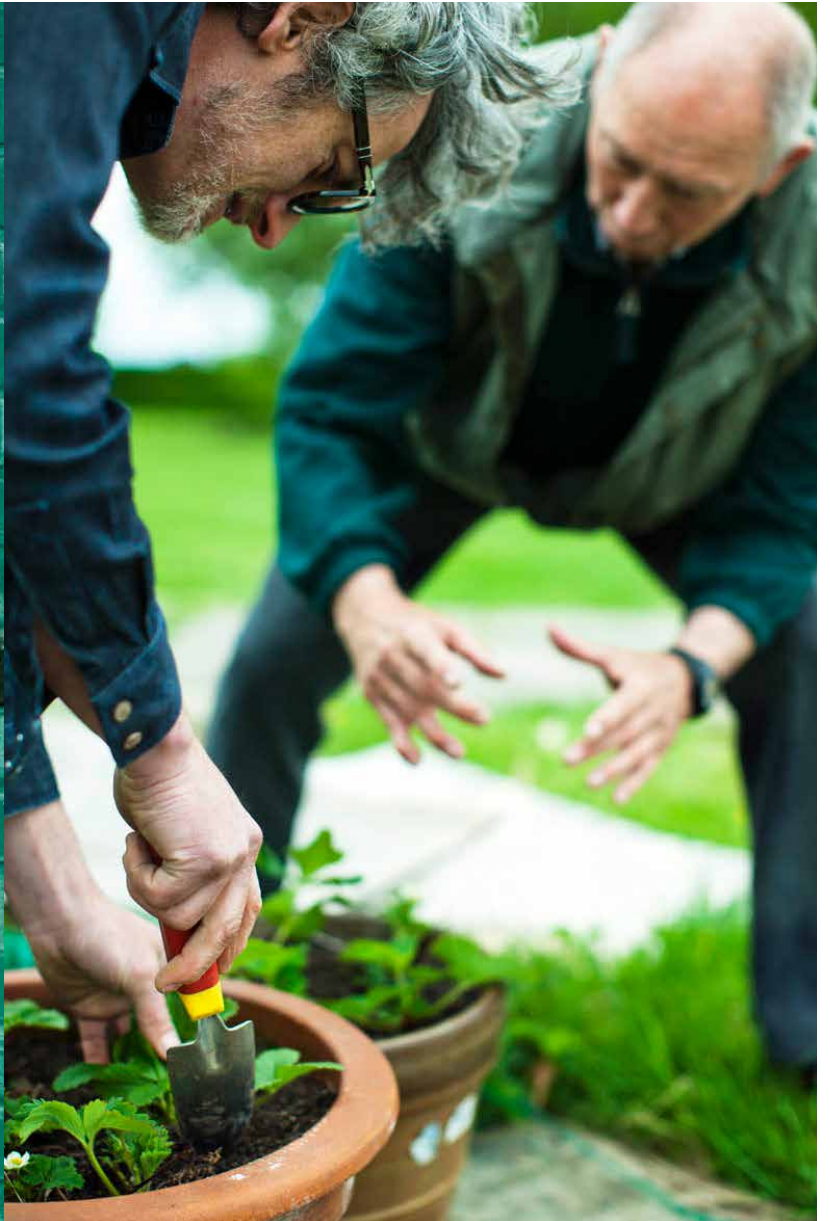
Nexus

Nexus est une plateforme qui offre aux directeurs la possibilité de discuter d'aspects qui ne se limitent pas à leur champ de responsabilité. Ils le font chaque mois lors d'une réunion d'une demi-journée au cours de laquelle tous les membres du comité de direction et les directeurs discutent de sujets tels que la stratégie, les résultats, les objectifs fondamentaux, le leadership et la « Croissance saine ».

A brick wall with a vertical light gradient from dark to light. The left side is dark, and the right side is bright, creating a strong contrast. The bricks are arranged in a standard pattern.

7

Argenta et la durabilité





7. Argenta et la durabilité

GRI 102-09, 102-11, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15, 102-16, 102-17, 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-55, 102-56, 103-1, 103-2, 203-1, 205-1, 418-1, FS 7, FS 10, FS 11

7.1 La politique durable d'Argenta en 2017

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

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

En 2017, le comité de direction d'Argenta a fait de la « Durabilité » une de ses grandes priorités. Ainsi, en octobre 2017, une réunion organisée à l'extérieur a été



consacrée intégralement à la durabilité. Aux yeux du comité de direction, le souci de l'être humain, de l'environnement et de la société est lié indissociablement à son aspiration à avoir des résultats d'exploitation stables, des collaborateurs motivés, des clients fidèles et des activités qui se développent sainement. En s'inspirant notamment des résultats de l'enquête menée en 2017 auprès des parties prenantes (qui demandaient que l'entreprise exerce davantage sa responsabilité à l'égard de la société), le comité de direction a pris les décisions suivantes:

- Argenta confirme sa politique visant à rendre les services financiers accessibles à chacun à travers une palette simple et claire de produits bancaires et d'assurances de qualité, qui sont à la fois proposés à un prix correct et adaptés aux besoins de ses clients que sont les particuliers et les ménages.
- Chaque client a droit à une offre de services de base, constituée des opérations bancaires par appareil mobile et Internet et d'un degré élevé de self-service. Les services de paiement (comptes à vue et d'épargne, la carte de banque et la carte de crédit standard) et la garde des titres sont gratuits.

Nombre en milliers

Pilier	Infrastructure bancaire gratuite	Belgique - 2015	Belgique - 2016	Belgique - 2017	Pays-Bas - 2015	Pays-Bas - 2016	Pays-Bas - 2017
Epargne et paiements	Nombre de comptes à vue	1.071	1.119	1.158			Pas proposé
	Nombre de comptes d'épargne et à terme	1.250	1.271	1.274	145	149	149
	Nombre de cartes de débit et de crédit	1.493	1.539	1.591			Pas proposé
Invest	Nombre de compte de titres	143	150	156			Pas proposé



- Argenta confirme sa politique visant à soutenir et à stimuler de manière durable l'économie réelle, en menant ses activités de bancassurance des clients particuliers en Belgique et aux Pays-Bas. Argenta collecte 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. En 2017, 77 % des avoirs collectés ont été réinvestis dans des prêts aux ménages et particuliers.

	2015	2016	2017
Dépôts d'épargne et contrats d'assurances des ménages			
en millions d'euros	34.303	36.162	36.506
en % du passif total	86%	85%	83%
Prêts aux clients, essentiellement des ménages			
en millions d'euros	24.872	27.132	28.140
en % des dépôts d'épargne	73%	75%	77%
en % de l'actif total Argenta	63%	64%	64%
Prêts aux autorités locales, régionales et les investissements dans des partenariats public-privé			
en millions d'euros	308	359	539
en % des dépôts d'épargne	1%	1%	1%
en % de l'actif total Argenta	1%	1%	1%
Réinvestissement en obligations			
en millions d'euros	5.604	5.115	4.541
en % des dépôts d'épargne	16%	14%	12%
en % de l'actif total Argenta	14%	12%	10%



En outre, le comité de direction a formulé trois nouvelles ambitions:

- Politique d'investissement durable: le comité de direction lance l'élaboration d'une vision sur les investissements durables reposant sur le principe suivant: tant les investissements du propre portefeuille d'Argenta que les investissements destinés aux clients doivent respecter et être évalués à l'aune de la liste d'exclusion du Fonds de l'État norvégien mais aussi de celle de Vigeo Eiris (voir plus loin);
- Aide aux projets sociétaux: le comité de direction veut soutenir des projets dans le prolongement de sa mission consistant à aider, de manière simple, honnête et proche, les ménages et particuliers à vivre sainement sur le plan financier: construction de logements sociaux, projets visant à rester chez soi à un âge plus avancé, octroi de crédits écologiques à des taux favorables, etc. La vision a été élaborée en 2017: un contenu plus concret lui sera donné en 2018;
- Neutralité CO₂: le comité de direction a lancé l'examen de l'ambition d'Argenta de devenir une organisation neutre en CO₂. Outre l'analyse de l'empreinte écologique du groupe dans sa globalité, et la sensibilisation à mener pour la réduire, la poursuite de cette ambition permet aussi d'intégrer dans la communica-

tion avec les clients divers thèmes chers à Argenta comme la mobilité, le logement et la consommation d'énergie.

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

7.2 Sujets matériels et consultations des parties prenantes

Argenta estime important de sonder auprès de ses parties prenantes leurs attentes en matière de durabilité. Argenta peut ainsi en tenir compte dans ses choix sociétaux. Comme ces attentes évoluent fortement, Argenta mène tous les deux ans une enquête auprès de ses parties prenantes au sujet de la durabilité. L'enquête a été envoyée aux clients, aux coopérateurs Argen-Co, aux agents et à leurs collaborateurs, aux collaborateurs au siège, aux organisations professionnelles et aux administrateurs.

Au final, l'enquête a reçu des réponses de la part de:

- 931 clients
- 156 coopérateurs Argen-Co
- 220 agents et leurs collaborateurs
- 435 collaborateurs au siège
- 5 administrateurs
- 3 organisations professionnelles

Tout comme en 2015, l'enquête menée en 2017 portait sur cinq grands thèmes:

Éthique et intégrité

1. Éthique et intégrité
2. Méthodes de vente honnêtes, publicité loyale, transparence des produits
3. Bonne gouvernance
4. Politique salariale correcte et transparente, pas de culture du bonus
5. Lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment

Responsabilité à l'égard de nos clients

14. Offre de produits
15. Offre d'investissements durables
16. Proximité d'Argenta
17. Innovation
18. Offre gratuite de services bancaires de base
19. Traitement respectueux de chaque client
20. Protection des données personnelles
21. Stimulation de l'alphabétisation financière

Responsabilité à l'égard de nos collaborateurs

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

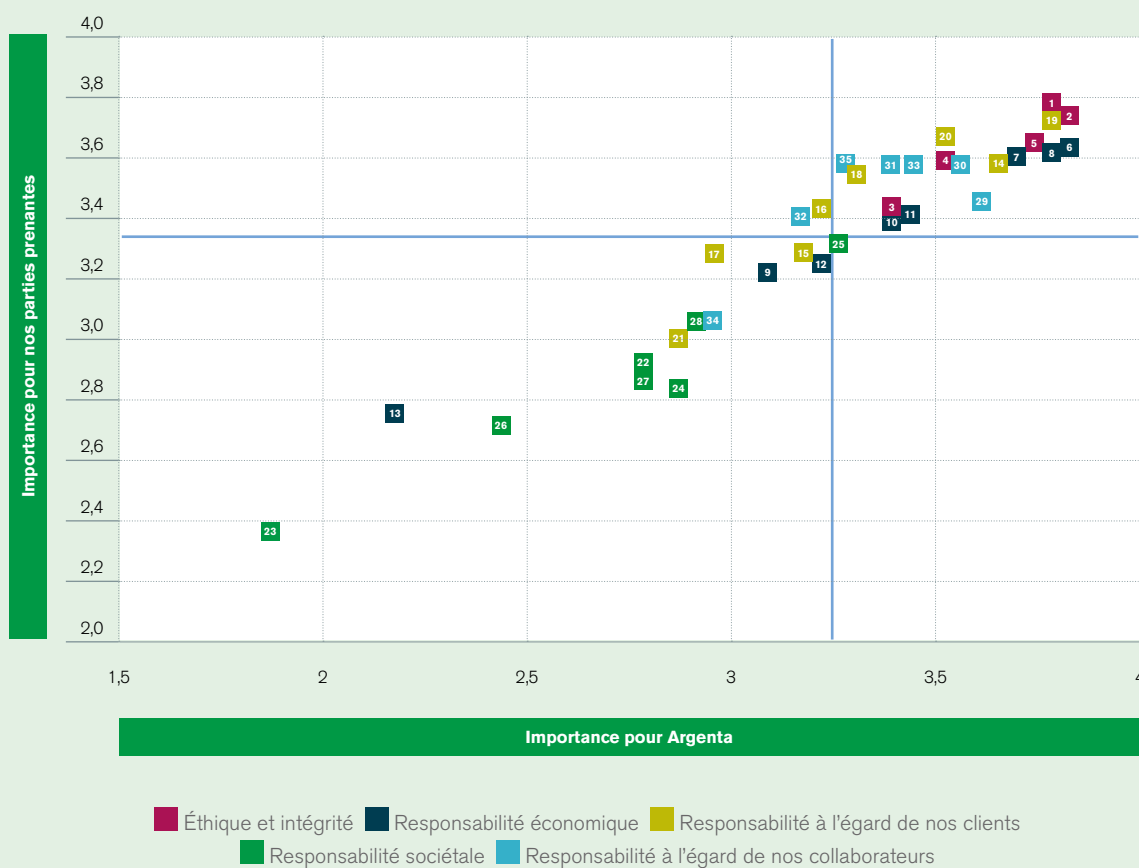
Responsabilité économique

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 sociétale

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

Matrice de matérialité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep



Les résultats de l'enquête menée auprès des parties prenantes en 2017 confirment en grande partie les conclusions de 2015 ainsi que la pertinence des thèmes choisis par Argenta et ses parties prenantes.

Une analyse plus approfondie met en avant cependant le souhait des parties prenantes de voir Argenta exercer davantage sa responsabilité sociétale. Argenta s'y investira donc dans les années à venir.

Les éléments situés en bas à gauche sur le graphique sont jugés moins pertinents par les parties prenantes dans le cadre de la durabilité. Les éléments situés en haut à droite sont, au contraire, considérés comme très pertinents. Argenta y investira donc en priorité.

7.3 Plan d'action de durabilité 2016-2020

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

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

Les actions ci-dessous ont été réalisées dans le courant de 2017 et mises en œuvre dans le cadre du plan précité:



Éthique et intégrité



Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Étendre la surveillance automatique en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	31/12/2017		Pour dépister les délits financiers, nous avons affiné en 2017 le logiciel de détection et décidé de mettre en place un logiciel supplémentaire. Par ailleurs, Argenta a décidé de continuer en 2018 à étoffer et à professionnaliser ses équipes. Leur champ d'action a été étendu à l'hameçonnage.
Retravailler la Charte éthique et sensibiliser sur l'éthique et l'intégrité	31/12/2018		Dans le cadre de la réévaluation de la stratégie d'Argenta en 2017, nous avons revu les valeurs d'Argenta. La Charte éthique sera réécrite en ce sens. La nouvelle date-limite est fixée au 31/12/2018.
Examiner en continu notre portefeuille d'investissements à l'aune des critères du Sovereign Wealth Fund norvégien	31/12/2017		Actuellement, les investissements d'Argenta passent déjà au crible de la liste d'exclusion du Sovereign Wealth Fund norvégien. En 2018, nous voulons encore mieux faire correspondre ces critères aux critères de durabilité de Vigeo Eiris qui sont de mise pour les fonds d'investissement d'Argenta et ainsi, faire reposer nos décisions d'investissement sur un socle éthique plus large et plus profond.
Élaborer une politique d'intégrité globale et passer d'une culture de compliance à une culture d'intégrité	31/12/2018		Nous travaillons d'arrache-pied à une politique d'intégrité globale. Elle s'inscrira dans la culture de valeurs d'Argenta et sera intégrée à la Charte éthique. Par ailleurs, Argenta élabore également une politique de diversité. En octobre 2017, le conseil d'administration a approuvé la politique anti-discrimination.

Réalisée entièrement Réalisée partiellement



Clients

Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Évaluer et mettre en œuvre les mesures de protection des données à caractère personnel (Règlement général sur la protection des données – RGPD)	25/05/2018		Argenta a pris les mesures nécessaires pour conformer les processus critiques en matière de respect de la vie privée au Règlement général sur la protection des données et répondre aux demandes de ses clients à propos de leurs données personnelles, avant l'entrée en vigueur du RGPD le 25/05/2018.
Mettre en place un département IT-security chargé de la sécurité des systèmes informatiques	31/12/2017		Lors de la réorganisation du département IT en 2017, le service Information Security & Risk Management a été logé dans un département séparé. Sa mission consiste à développer, mettre en œuvre et gérer une politique « IT information security » globale et à assurer la gestion des risques opérationnels en première ligne.
Améliorer la FAQ en ligne afin d'échanger des informations de manière transparente.	30/06/2017		En 2017, le Centre de contact a donné au département Gestion des produits un feed-back sur différents sujets, sur la base des questions que lui ont adressées les clients. La liste des questions de la FAQ en ligne est complétée et ajustée en permanence sur cette base.
Élaborer une offre de produits numériques de qualité en combinaison avec un service personnel à l'agence	31/12/2018		Argenta a lancé en 2017 sa nouvelle app et y intègre de nouvelles fonctionnalités à un rythme soutenu. Argenta continue par ailleurs à préparer et à optimiser son offre de produits numériques.
Améliorer l'alphabétisation financière et numérique	30/06/2019		<p>Pour parfaire l'éducation financière des étudiants, Argenta aide les écoles et les universités à donner des formations et des cours et met à leur disposition des places de stage.</p> <p>Argenta a démarré en 2017 une collaboration avec la KU Leuven en soutenant financièrement une chaire dédiée à « Loss Modeling and Reserving analytics for general insurance ». La KU Leuven y rassemblera tant les réflexions scientifiques que l'élaboration et l'évaluation pratique des nouvelles idées sur la base des données du portefeuille d'Argenta.</p> <p>Par ailleurs, Argenta a organisé en 2017 douze soirées d'information sur le thème « Investir sainement ».</p>
Optimalisation de l'accessibilité des agences pour les personnes à mobilité réduite.	31/12/2019		Cette accessibilité est intégrée désormais dans la politique d'aménagement des agences. Lors de chaque aménagement d'une nouvelle agence, nous veillons à ce que les personnes moins mobiles puissent y circuler sans difficultés.



Rôle dans l'économie



Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Allocation d'actifs visant à réinvestir les avoirs collectés dans l'économie locale	chaque année		En 2017 également, Argenta a utilisé l'épargne de ses clients pour la réinvestir dans l'économie réelle. Voir 7.1 et 7.4.
Lever du capital auprès des coopérateurs afin de diversifier la base de capital	31/12/2017		En juin 2017, Argen-Co a lancé une nouvelle émission de parts afin de lever 25 millions d'euros de capitaux frais. Cette émission a connu un grand succès: 18.904 personnes ont souscrit l'offre publique, qui a conduit Argen-Co à accueillir 1.883 nouveaux coopérateurs. L'émission a pu ainsi être clôturée de manière anticipée après 14 jours.
Offre de produits aux clients âgés en vue d'améliorer les soins qui leur sont prodigués dans le cadre du vieillissement de la population	31/12/2017		À travers son projet « Résider chez soi plus longtemps », Argenta entend proposer des solutions au problème du vieillissement de la population. Argenta veut y sensibiliser à temps ses clients et aider les gens, en collaboration avec d'autres partenaires, à résider chez eux plus longtemps. Une étude préparatoire a été effectuée à cette fin en 2017. L'ambition d'Argenta en 2018 est de mener une phase pilote limitée.
Tous les fournisseurs souscrivent la charte de durabilité.	31/12/2018		La charte de durabilité qui a été ajoutée en 2015 à tous les contrats standard est signée par chaque nouveau fournisseur. En 2017, les fournisseurs ont été invités, pour chaque demande de devis (RFP) auquel on pouvait y lier un engagement de durabilité, à répondre à des questions sur leurs principes et actions en la matière.
Étendre le modèle de service au canal numérique	30/03/2019		Agence du futur: Argenta investit dans la numérisation et développe une stratégie afférente qui doit répondre aux attentes des clients, afin que les agences puissent consacrer plus de temps à leur rôle de conseiller.



Société

Actieplan	Streefdatum	Status per eind 2017	Details
Élaborer une vision sociale en vue de soutenir les projets contribuant à la société	31/12/2018		Argenta veut, dans son activité de bancassureur, aider des projets sociétaux qui prolongent sa mission: la construction de logements sociaux, des projets qui aident les personnes âgées à rester plus longtemps chez elles, l'octroi de crédits écologiques à des taux avantageux, etc. La vision qui a été développée en 2017 sera mise en œuvre en 2018.
Mettre sur pied des actions en faveur de l'environnement: consommation de papier, rénovation du siège en recourant à des techniques efficaces sur le plan énergétique	31/12/2019		Argenta s'investit activement en faveur de l'environnement. La consommation de papier est limitée, les déchets sont triés, les bidons d'eau avec gobelets en plastique ont été remplacés par des robinets d'eau potable et des verres. La rénovation/transformation du siège se fonde résolument sur des choix favorables à l'environnement. Pour limiter l'empreinte écologique au niveau énergétique, un réseau de conduites a été installé sous l'immeuble à une profondeur de 150 m. Le sol sous le bâtiment fait office ainsi de stabilisateur énergétique. En hiver, il fournira de la chaleur, et en été de la fraîcheur. En 2017, Argenta a pris la décision d'étudier comment devenir une entreprise neutre en CO ₂ .
Promouvoir et soutenir la mobilité durable	31/12/2019		Argenta s'investit activement dans la mobilité durable de ses collaborateurs. Le plan cafétéria entend ainsi stimuler les choix alternatifs en matière de mobilité. Il encourage le choix de voitures de société écologiques, tout en proposant des vélos électriques et des abonnements de train. En 2017, Argenta a organisé à nouveau un petit-déjeuner sain pour les collaborateurs qui se rendent au travail en moyen de transport durable. Pour ses clients, Argenta a conçu des prêts auto et vélo écologiques proposés à partir de 2018.
Faire évoluer les fonds durables de produits niche vers des produits de base	31/12/2020		Un investissement durable implique de la transparence sur la contribution apportée à la société ou sur le contexte des entreprises et projets qu'il finance. L'offre des fonds thématiques suivants est étudiée: - Accent sur le climat (sources d'énergie alternatives) - Accent sur le monde médical (lutte contre le cancer, le sida, etc.) - Accent sur l'équilibre écologique (équilibre entre l'eau et le climat, entreprises agricoles biologiques) - Accent sur la responsabilité sociétale des entreprises

Pour les thèmes « Rôle dans la société » et « Collaborateurs », nous n'avons conduit aucune action spécifique ayant une échéance fixée à la fin de 2017. De nombreuses étapes ont déjà été franchies en ce sens. Et, en 2018, Argenta fournira de nouveaux efforts pour se montrer encore plus responsable à l'égard de la société. Par ailleurs, le comité de direction a exprimé

l'ambition de consacrer des moyens considérables à une politique d'investissement durable, au soutien à des projets sociétaux et à la neutralité CO₂.

Les prochains rapports annuels en feront état spécifiquement.



Collaborateurs



Action	Date visée	Situation fin 2017	Explication
Élaborer des actions de durabilité en concertation avec tous les collaborateurs	jaarlijks		En 2017, Argenta a organisé une semaine de la durabilité. Chaque jour, un membre du comité de direction a envoyé aux collaborateurs un courriel personnel les informant d'un thème de durabilité spécifique. Cela s'est inscrit dans le cadre du plan d'action de durabilité. Ce faisant, les travailleurs sont informés en détail de l'évolution du plan d'action relatif à l'éthique, de notre rôle dans la société, de notre rôle dans l'économie et de la durabilité pour les collaborateurs et les clients.
Souci du bien-être des collaborateurs	31/12/2018		Sur la base de l'Enquête d'opinion auprès des collaborateurs, Organisation et Talent élabore des actions respectant le principe de « Croissance saine » pour les thèmes obtenant un score plus faible.
Élaborer un cadre facilitant le télétravail régulier	31/12/2018		Une politique relative au télétravail a été mise au point. En 2017, une CCT a été conclue à cette fin avec les représentants des travailleurs. Il est prévu qu'elle entre en vigueur au plus tard le 01/04/2018.
Analyser et encourager l'engagement social des collaborateurs	31/12/2019		Argenta stimule ses collaborateurs à s'investir pour la société (par exemple: activités collectives pour aider un projet à caractère social, contributions à des projets et ASBL, participation à la « Warmste Week »), en ligne avec la stratégie élaborée par Argenta sur la durabilité et son aide à la société.





7.4 Approche durable du portefeuille d'investissements d'Argenta

Pour les décisions relatives au portefeuille d'investissements propre à Argenta Banque d'Épargne et à Argenta Assurances, des critères d'ancrage local et de durabilité sont intégrés dans la politique visant plus généralement à limiter les risques autant que possible. Ces facteurs clés supplémentaires sont appliqués dans nos différents domaines d'activités.

7.4.1 Octroi de crédits en *Public banking*

Pour rendre son empreinte sociale encore plus tangible, Argenta investit depuis trois ans dans le financement de projets locaux par le biais d'investissements directs dans les villes et communes, les entreprises publiques et l'infrastructure (via des partenariats publics-privés). En investissant dans le cadre de vie de ses clients, Argenta aspire à accroître encore le return social.

Le portefeuille d'Argenta en crédits de type *public banking* a franchi en 2017 le cap des 500 millions d'euros. Ainsi, Argenta a financé entre autres la rénovation d'une école à Zemst, différents centres de repos et de soins privés aux environs de Bruges, la zone de secours (pompiers) dans la périphérie d'Anvers, différents parcs écologiques en Brabant flamand, la nou-

velle piscine de Roulers, etc. Auparavant, Argenta investissait déjà dans le logement social, le développement urbain, la mobilité, le sport, le bien-être et l'environnement. Au cours des prochaines années, Argenta participera encore à la réalisation d'importants projets dans ces domaines.

7.4.2 Portefeuille d'immobilier commercial

Dans la gestion de son portefeuille d'immobilier commercial, Argenta a également le souci de la durabilité. Des aspects sociétaux et environnementaux sont intégrés ainsi dans sa politique d'investissement.

Le vieillissement de la population crée d'importants besoins d'hébergement adapté aux personnes âgées. Argenta y contribue en prévoyant un financement de plus de 100 millions d'euros pour les centres de repos et de soins privés et d'autres formes d'immobilier ayant cette vocation.

Par ailleurs, Argenta participe également à la production locale d'électricité verte en investissant dans de l'immobilier logistique belge et néerlandais dont les toits plats se prêtent très bien à l'installation de panneaux solaires. Argenta a investi 90 millions d'euros dans des entreprises qui sont actives dans ce secteur et qui produisent 90 mégawatts-crêtes d'électricité verte.

7.4.3 Gestion du portefeuille d'investissements

Argenta évalue chaque nouvel investissement de son portefeuille selon des critères de durabilité. Pour ce faire, Argenta se fonde sur la liste d'exclusion du Fonds de l'État norvégien et n'investit pas dans les entreprises reprises dans cette liste. La liste d'exclusion du Fonds de l'État norvégien écarte les entreprises de son univers d'investissement sur la base de critères relatifs à leurs produits et à leur comportement. Pour les exclusions fondées sur les produits, il s'agit d'entreprises qui, en leur sein ou par le biais d'entités qu'elles contrôlent, produisent de l'énergie à partir de charbon, du tabac ou des armes ou qui, en utilisant des armes, violent des principes humanitaires, produisent des armes à sous-munitions ou vendent du matériel militaire à certains pays. Pour les exclusions fondées sur les comportements, il s'agit d'entreprises qui mènent une politique inacceptable sur le plan éthique, impliquant des violations des droits humains, des dégradations graves de l'environnement, de la corruption aggravée, des violations graves des droits individuels dans des situations de guerre ou de conflit ou d'autres violations graves des normes éthiques fondamentales. Par ailleurs, Argenta continuera en 2018 à étendre cette liste, conformément aux principes éthiques applicables à nos fonds d'investissement.

7.4.4 Gestion du portefeuille d'actions

Chez Argenta, les clients peuvent contracter une assurance épargne-pension de la branche 21. Pour respecter les prescrits légaux en matière de déductibilité fiscale pour le client, les primes collectées doivent être investies en actions à hauteur d'un montant minimum.

Dans le choix de ces actions, nous tenons compte du caractère durable des entreprises sous-jacentes. Argenta privilégie ainsi les entreprises actives dans l'économie circulaire, l'énergie renouvelable et dans le secteur des cleantech ainsi que celles qui développent un business model durable. Ces dernières années, Argenta a mis en œuvre également des mesures concrètes destinées à réduire les émissions de CO₂ liées aux entreprises dont les actions sont dans son portefeuille. Nos positions détenues dans des entreprises liées au pétrole ou ayant une empreinte écologique importante sont réduites et remplacées par des positions dans des sociétés qui contribuent entre autres



à la mobilité durable (vélos électriques), à l'énergie renouvelable ou ayant un business model de type cradle to cradle.

En résumé, Argenta veut avoir, à travers sa stratégie d'investissement, une incidence importante sur l'économie réelle, sur l'environnement et sur l'avenir de la prochaine génération de clients.

7.5 Approche durable des fonds d'investissement

Argenta passe l'ensemble de son offre d'investissements au crible de critères de durabilité.

Argenta exclut ainsi de cette offre toutes les entreprises qui ne respectent pas ces critères, qui sont élaborés en partenariat avec le bureau d'études et de notation Vigeo Eiris spécialisé en ESG research (Environmental, Social, Governance).

Vigeo Eiris cote les entreprises sur la base de:

- leur impact sur l'environnement (humain);
- leur implication dans la société;
- leur comportement général d'entreprise;
- leur respect des droits de l'homme;



- leur structure d'organisation;
- leur politique du personnel.

Pour son offre d'investissements, Argenta applique 3 niveaux de critères de durabilité:

Liste d'exclusion (niveau 1)

Argenta ne veut apporter aucun soutien financier aux entreprises qui fondent leur business model sur des activités non éthiques ainsi qu'aux entreprises qui violent gravement les normes éthiques.

L'offre d'investissements d'Argenta est constituée de fonds d'investissement et d'assurances-investissement. Le cadre légal de ces produits impose l'application d'une politique d'exclusion. Pour son offre d'investissements, Argenta complète le cadre légal prévu avec des critères d'exclusion supplémentaires sur la base des éléments suivants:

- les UN Global Compact principes
- une analyse complémentaire sur le plan des armes, des pays et des matières premières agricoles
- Une liste renforcée sur la base d'exclusions spécifiques à certains domaines d'activités

Argenta exclut les entreprises qui sont impliquées (dans une certaine mesure) dans des activités controversées ou actives dans certains secteurs controversés. Les activités visées sont l'industrie du tabac, le secteur nucléaire, l'industrie des paris, le secteur de l'armement, les producteurs de produits chimiques dangereux, l'industrie des divertissements pour adultes et les entreprises qui maltraitent les animaux.

Le critère d'exclusion n'est pas comparatif mais absolu. Le nombre d'entreprises inscrites sur la liste d'exclusion peut donc varier.



Vigeo Eiris se charge de mesurer l'implication des entreprises dans des activités controversées et le degré de leur implication. Ce degré d'implication est mesuré sur la base de la contribution (en pourcentage) des revenus de ces activités controversées dans le chiffre d'affaires total d'une entreprise.

Cette liste d'exclusion a conduit Argenta, le 31/12/2017, à sortir 142 entreprises de son univers d'investissements qui en compte 3.500. Argenta a procédé ainsi à 11 désinvestissements en 2017 pour un montant total de 30 millions d'euros.

Méthodologie « Best in class » (niveau 2)

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

Elle s'y emploie en combinant la liste d'exclusion (niveau 1) et la méthodologie « best-in-class ».

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

Les aspects suivants sont ainsi soumis à un examen approfondi:

- environnement;
- ancrage social;
- comportement sur le marché;
- droits humains;
- gouvernance saine;
- politique à l'égard du personnel.

Impact investing (niveau 3)

Argenta veut soutenir les entreprises qui contribuent à la viabilité de la planète et investissent, par exemple, dans la réduction drastique de leurs émissions de CO₂.

Les investissements se concentrent sur les entreprises d'utilité publique au sens large (les « utilities ») et sur

les technologies de support qui contribuent directement ou indirectement à la diminution des émissions de CO₂.

Nous effectuons la sélection en analysant l'activité de l'entreprise, en durcissant encore la liste d'exclusion et en instaurant un quota minimum pour les meilleures entreprises.

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



Ainsi, à la fin de 2017, 1.350 des 3.500 entreprises de l'univers d'investissements de ce fonds ont été exclues. Argenta-Fund Responsible Utilities a crû de 43,3 % en 2017.

INVESTIR SAINEMENT

Argenta Banque d'Epargne - Fonds d'investissement

Actifs sous gestion en millions d'euros	2015	2016	2017		2015	2016	2017
'Critère d'exclusion' avant l'incorporation d'entreprises dans les fonds propres	681,1	856,7	1.202,9	'Approche Best in Class' Entreprises répondent aux critères de durabilité	97,5	139,3	192,8
Gestionnaire de fonds externes évalués en vue de l'application d'une politique durable	2.603	3.016,9	3.616,3	'Approche Thématique' Entreprises concernant un certain thème de durabilité	31,8	34,0	72,3

Argenta Assurances - Assurance d'investissement

Actifs sous gestion en millions d'euros	2015	2016	2017		2015	2016	2017
'Critère d'exclusion' avant l'incorporation d'entreprises dans les fonds propres	442,8	463,7	608,2	'Approche Best in Class' Entreprises répondent aux critères de durabilité	55,8	69,9	92,6
Gestionnaire de fonds externes évalués en vue de l'application d'une politique durable	1.005,6	1.137,5	1.293,5	'Approche Thématique' Entreprises concernant un certain thème de durabilité	15	15,1	31,8

S'agissant des fonds pour lesquels Argenta collabore avec des gestionnaires externes (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management et GS&P), Argenta a contrôlé les critères minimum qu'ils appliquent dans la composition et le suivi de leurs fonds. De plus, Degroof, Petercam, Carmignac Gestion et Edmond de Rothschild Asset Management ont également souscrit aux UN Principles for Responsible Investment (UNPRI). GS&P n'a pas souscrit ces critères parce que ce gestionnaire n'investit que dans des entreprises familiales européennes qui, de par leur nature, ont d'office un caractère durable.

Politique relative aux matières premières agricoles

Argenta a décrit en 2017 une politique explicite rejetant les produits d'investissement qui ont, de manière directe ou indirecte, une incidence négative sur le prix des matières premières agricoles et, de la sorte, mettent

en péril l'approvisionnement en aliments de base de groupes vulnérables.

7.6 Politique durable relative aux fournisseurs

Argenta veille à ce que ses fournisseurs respectent les principes du développement durable et y contribuent dans le cadre de leur partenariat. Argenta demande donc à ses fournisseurs de souscrire une charte de durabilité sur le plan de la gouvernance d'entreprise, de l'engagement sociétal, de la communication ouverte, de l'entrepreneuriat à dimension humaine, de la gestion des risques, de la durabilité sur le plan des investissements, des achats, des produits et des services, de la gestion de la chaîne, du changement climatique, de la mobilité durable et de la lutte contre la corruption.



7.6.1 Matériel de bureau durable

Argenta a choisi son fournisseur de matériel de bureau en fonction du caractère durable de son offre et de ses prestations de service:

- le fournisseur retenu a conçu son propre label de produits durables afin de pouvoir proposer une gamme de matériel de bureau écologique de qualité. Ce label évalue aussi bien ses propres articles que ceux des grandes marques et des marques meilleur marché en y appliquant ses critères environnementaux (matériel recyclé, fonctionnement à l'énergie solaire, articles rechargeables, absence de métaux lourds, etc.);
- Les fournitures de matériel de bureau suivent le principe des achats durables qui implique à la fois leur groupement et leur contribution à la réduction des émissions de CO₂ à travers le programme Plant a Tree;
- Les commandes sont emballées dans des matériaux 100 % écologiques;
- Les livraisons sont périodiques (chaque semaine aux agences et toutes les deux semaines au siège d'Argenta) et neutres en CO₂;
- Le traitement des emballages de matériel de bureau,

des stylos à bille vides, des ciseaux cassés, des cartouches vides et des autres produits au rebut s'effectue selon les programmes de recyclage certifiés ISO 14001.

7.6.2 Mobilier de bureau durable

Argenta examine d'un œil critique ses processus et ceux de ses prestataires de service et fournisseurs. Les processus (logistiques) efficaces n'y échappent pas. Argenta examine avec intérêt toute solution créative et innovante à long terme et invite les prestataires de services à réfléchir collectivement à un avenir durable.

Le fournisseur choisi opère depuis 25 ans dans l'économie circulaire, ce qui lui vaut notamment sa certification *Cradle to Cradle* et son adhésion à « The Circular 100 ». Le fournisseur veille particulièrement à cinq catégories de qualité: matériaux sains, réutilisation des matériaux, énergie renouvelable et gestion des émissions de CO₂, consommation d'eau et responsabilité sociale. Cela signifie concrètement:

- une longue durée de vie du mobilier;
- l'utilisation des matériaux sains durant la production (par exemple: peintures en poudre non toxiques);



- une production recourant à de l'énergie renouvelable et un processus de production qui économise l'eau;
- un entretien proactif afin de rallonger la durée de vie du mobilier;
- la réutilisation de produits complets et de pièces détachées pour réduire la montagne de déchets.

Par ailleurs, le fournisseur investit des moyens considérables dans l'innovation. En collaboration avec une université technique, nous avons mis au point un nouveau poste de travail confortable qui permet des adaptations individuelles au niveau du chauffage, de la climatisation et de l'éclairage. Il en résulte tout à la fois une baisse de la facture d'énergie de 25 à 45 % et un meilleur confort pour le travailleur.

7.7 Gestion des risques

Une gestion professionnelle des risques, qui aspire à n'en négliger aucun, est une condition essentielle à la réalisation d'une croissance bénéficiaire durable. Le Groupe Argenta en est convaincu et fait donc de la gestion des risques une des activités essentielles.

Le cadre de gestion des risques est actualisé et adapté en permanence en fonction des nouvelles réglementations, des expériences quotidiennes et des changements dans les activités d'Argenta, en ce compris les modifications résultant des choix durables opérés par Argenta (et qui se rapportent toujours à ses activités de bancassureur). Pour gagner et conserver la confiance de toutes les parties prenantes – clients, investisseurs, agents, autorités de contrôle et agences de notation, mais aussi administrateurs, management et collaborateurs – il faut pouvoir démontrer la pertinence et la suffisance des procédures de gestion des risques.

La dynamique à l'œuvre dans le monde financier exige de faire évoluer en permanence, et de manière proactive, le processus de gestion des risques. La gestion des risques implique la maîtrise du cycle suivant: identifier, évaluer, maîtriser et suivre les risques auxquels Argenta ou une de ses entités peut être exposé(e). Cette gestion des risques s'appuie sur:

- une stratégie de gestion bien décrite, en ligne avec la stratégie opérationnelle générale d'Argenta. Les objectifs et les principes fondamentaux de cette stratégie, les seuils de tolérance des risques approu-



vés ainsi que la répartition des responsabilités parmi toutes les activités d'Argenta sont stipulés par écrit dans des chartes;

- un processus décisionnel bien balisé, en ce compris une hiérarchie des seuils et un cadre d'escalade;
- des lignes directrices fixées par écrit qui décrivent efficacement et classifient les risques matériels auxquels Argenta est exposée et qui, pour chaque catégorie de risque, mentionnent les seuils de tolérance approuvés. Ces lignes directrices mettent en œuvre la stratégie d'Argenta en matière de risques, prévoient des mécanismes de contrôle et tiennent compte de la nature, de l'ampleur et des périodes des activités opérationnelles ainsi que les risques qui y sont associés;
- des procédures et processus de reporting qui garantissent que les informations sur les risques matériels auxquels Argenta est exposée et l'efficacité du système de gestion des risques sont contrôlées et

analysées et que des modifications appropriées sont effectuées dans le système si cela s'avère approprié. Cela comprend également des processus (par exemple, le reporting du Cadre d'appétit pour le risque et des tableaux de bord spécifiques) visant à constater une dégradation des conditions des risques financiers et non financiers et à en informer immédiatement les parties prenantes concernées, en ce compris l'autorité de contrôle, lorsqu'elle se produit;

- Une coordination entre les fonctions de contrôle indépendantes Compliance, Gestion des risques, Fonction actuarielle et Audit interne, qui sont centralisées chez Argenta Bank- en Verzekeringsgroep ou dirigées à ce niveau.

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

7.8 Éthique et intégrité

Une bonne gouvernance s'appuie en grande mesure sur l'engagement et le dévouement de tous les collaborateurs d'Argenta. Le conseil d'administration détermine dès lors, en plus des objectifs stratégiques, les valeurs Argenta ainsi que les codes de conduite internes ou les consignes formelles qui fixent comment l'entreprise agit dans un esprit d'intégrité et d'implication avec l'ensemble des parties prenantes d'Argenta. Ces valeurs et codes de conduite, qui prévoient notamment le respect des droits humains et la lutte contre la corruption, sont communiqués et promus au sein d'Argenta. Par ailleurs, il est d'une importance cruciale que la direction s'impose à elle-même des codes de conduite stricts et donne le bon exemple (« tone at the top »).

Ainsi, aucun bonus n'est octroyé, ni aux collaborateurs ni au management d'Argenta: la culture de la rémunération variable n'y a pas cours. Ce refus d'octroyer des bonus est un choix de gouvernance délibéré qui vise à éviter toute tentation de réaliser des objectifs à court terme au détriment des objectifs d'Argenta à long terme.

Pour les administrateurs et les collaborateurs désignés (les collaborateurs dont les activités professionnelles peuvent influencer matériellement le profil de risque d'un établissement), les principes de rémunération sont les mêmes que pour les autres fonctions au sein d'Argenta.

Leur rémunération ainsi que la conception des produits ont été déterminées de telle sorte

qu'elles ne peuvent pas conduire à une prise de risque inconsidérée pour le client, à un risque de réputation pour Argenta ou à des pratiques de vente irresponsables.

Outre les vérifications habituelles effectuées lors du recrutement, Argenta contrôle en permanence le respect par ses collaborateurs des dispositions internes, légales et réglementaires relatives à l'intégrité et au comportement. La fonction compliance joue un rôle important dans la mise en œuvre de la politique fixée par Argenta.

Le compliance officer du Groupe Argenta, qui est également directeur du département Compliance & Intégrité, exerce un rôle de coordination et de prise d'initiative dans l'application de la politique d'intégrité et en rapporte au comité de direction d'Argenta Bank en Verzekeringsgroep.

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

En 2017, aucun incident n'a été signalé.

Les sonneurs d'alerte sont protégés contre des mesures disciplinaires directes ou indirectes ou contre des décisions ayant le même effet.

Argenta offre à ses clients la possibilité de transmettre des plaintes. Le délai de traitement des plaintes a diminué à 5,13 jours en 2017, contre 6,20 jours en 2016.

Total des plaintes en Belgique et aux Pays-Bas	2015	2016	2017
Nombre total de plaintes reçues	2.231	2.946	2.606
Nombre total de plaintes reçues relatives à la violation de la vie privée	6	6	51

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

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

Pays	Activités	31/12/2016						
		Rendements (1)	Résultats avant impôts	Impôts actuels	Impôts différés	Total de l'impôt sur les sociétés	Subsides reçus	Nombre moyen de travailleurs TP
Etat membre de l'UE		686.916.884	332.972.596	-78.941.617	-7.682.476	-86.624.093	0	894
Belgique	Banque et assurances	412.240.732	125.275.414	-23.864.118	-7.682.476	-31.546.594	0	850
Luxembourg	Autres services financiers	22.508.376	4.999.910	-1.501.655	0	-1.501.655	0	8
Pays-Bas	Banque et assurances	252.167.776	202.697.272	-53.575.844	0	-53.575.844	0	36
Pays Tiers		0	0	0	0	0	0	0
Total		686.916.884	332.972.596	-78.941.617	-7.682.476	-86.624.093	0	894

Pays	Activités	31/12/2017						
		Rendements (1)	Résultats avant impôts	Impôts actuels	Impôts différés	Total de l'impôt sur les sociétés	Subsides reçus	Nombre moyen de travailleurs TP
Etat membre de l'UE		627.470.357	269.604.436	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	0
Belgique	Banque et assurances	381.760.532	88.520.006	-25.078.464	12.558.970	-12.519.494	0	892
Luxembourg	Autres services financiers	30.137.719	8.381.474	-2.490.103	0	-2.490.103	0	7
Pays-Bas	Banque et assurances	215.572.106	172.702.956	-479.172.51	-13.231.430	-61.148.681	0	49
Pays Tiers		0	0	0	0	0	0	0
Total		627.470.357	269.604.436	-75.485.818	-672.460	-76.158.278	0	0

7.10 Principes souscrits en matière de durabilité

En 2017, Argenta a signé la **Belgian SDG Charter for International Development**. Cette charte décrit l'engagement du secteur privé, des classes moyennes et du secteur public belges sur la base des 5 « P » des SDG: People, Planet, Profit, Peace et Partnerschip. Argenta intègre les thèmes qui lui sont pertinents dans la mise en œuvre de sa stratégie.

Argenta a choisi comme guide les **UN Global Compact Principles** parce que ces principes font

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

Argenta relie son plan d'action de durabilité aux **17 objectifs de développement durable des Nations**



Unies (SDG). Ces 17 objectifs sont associés à cinq P: People, Planet, Profit, Peace et Partnerschip. Les 17 objectifs constituent un cadre universel des rapports consacrés à la durabilité. Argenta les intègre dans son reporting.

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

Les **IFC Environmental, Health and Safety Guidelines** sont des directives sectorielles spécifiques qui peuvent être utilisées pour évaluer les aspects environnementaux, sanitaires et sécuritaires des projets dans ces secteurs. Argenta intègre ces directives dans sa politique de durabilité.

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

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

Les OECD Guidelines for Multinational Enterprises sont des recommandations des pouvoirs publics aux

entreprises multinationales. Elles comprennent des directives volontaires et des normes de comportement d'entreprise responsable, conformes à la législation pertinente. Selon les directives, les entreprises doivent respecter les droits humains des personnes influencées par leurs activités.

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

7.11 Adhésion dans le cadre de la durabilité

Argenta estime important de s'engager dans des organisations dédiées à la durabilité et à la responsabilité sociale. Depuis 2014, Argenta est partenaire de CIFAL Flanders, un centre de formation affilié à UNITAR, l'Institut de formation et de recherche des Nations Unies. Argenta y siège au conseil d'administration et au comité de consultation.

7.12 Représentation d'intérêts

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

En Belgique et aux Pays-Bas, Argenta fait entendre sa voix dans les associations bancaires Febelfin, la



fédération faîtière du secteur financier belge, Assuralia, la fédération professionnelle des assureurs belges ainsi que NVB (Pays-Basse Vereniging van Banken). Chez Febelfin, Argenta siège dans différents groupes de travail et comités, dont le Sustainability Finance Committee.

7.13 Base de reporting (GRI 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49)

Le reporting des informations relatives à la durabilité est destiné à tous les clients, agents, travailleurs, actionnaires-coopérateurs et familiaux, représentants de la société et toutes les personnes intéressées par les performances de la Société, à savoir le Groupe Argenta Bank- en Verzekeringsgroep et toutes les sociétés affiliées dans le domaine de la durabilité.

Ce rapport couvre la période allant du 01/01/2017 au 31/12/2017 et a été établi conformément aux normes de reporting les plus récentes du GRI, à savoir les GRI Standards: Core option.

7.13.1 Collecte des données et validation

Les informations ont été collectées auprès des direc-

tions suivantes chez Argenta: Marketing, Soutien de la distribution, Gestion des produits, Gestion financière, Organisation et Talent, Compliance et Intégrité et Audit interne. Les sociétés affiliées et la succursale aux Pays-Bas ont également été consultées.

Des données provenant de reportings internes ont été principalement utilisées. Concernant les indicateurs pour lesquels des informations n'étaient pas disponibles à ce jour, Argenta fera le nécessaire à l'avenir pour les intégrer dans les prochains rapports de durabilité.

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

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

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.

7.13.2 Normes de reporting

Ce rapport de durabilité repose sur des normes et des directives externes. Le réviseur d'entreprises a vérifié que le rapport avait été rédigé conformément aux lignes directrices GRI – option 4 – « base » (« core »). 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.

7.13.3 Périmètre (GRI 102-45)

Le périmètre du rapport d'activités et de durabilité 2017 couvre Argenta Bank-en Verzekeringsgroep nv et les sociétés affiliées (Argenta Banque d'épargne SA et sa succursale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Argenta Assurances SA et sa succursale aux Pays-Bas). Par rapport aux sociétés qui sont consolidées dans les comptes annuels 2016, Argenta Life a fusionné avec Argenta Assurances pour former la succursale néerlandaise d'Argenta Assurances.

Comme nous l'avons déjà précisé, 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.

7.13.4 Différences par rapport à 2016 (GRI 102-48, 102-49)

La méthode de reporting relative à 2017 est conforme aux normes GRI (les « GRI Standards) - option « Core » (base), alors que le rapport annuel de 2016 a été établi conformément à l'option « Comprehensive » (complète).

Dès lors, le tableau de référence GRI a également été structuré selon l'option GRI « Core ».

En passant de l'option GRI « Comprehensive » à « Core », le reporting se veut plus ciblé. Ainsi, selon l'option GRI « Core », il est possible de ne rapporter que quelques commentaires bien choisis d'au moins un indicateur par sujet matériel alors que, lors de l'exercice précédent, chaque indicateur proposé par GRI devait faire l'objet d'un reporting complet. Mais le contenu du périmètre et le champ d'application présentent peu de différences significatives par rapport à l'année précédente. S'agissant des indicateurs relatifs au CO2 et aux performances énergétiques, nous examinons la possibilité d'effectuer un nouveau reporting fondé sur notre ambition d'atteindre la neutralité carbone comme cela a été confirmé par le comité de direction.

Le comité de direction souligne que les ambitions en matière de durabilité et le reporting des actions entreprises à cette fin (ainsi que leurs résultats) doivent rester un chapitre à part entière de ce rapport. Le comité de direction souhaite cependant investir en priorité dans les initiatives contribuant à forger le caractère durable d'Argenta. Le souci de l'être humain, de l'environnement et de la société est lié indissociablement à notre aspiration à avoir des résultats d'exploitation stables, des collaborateurs motivés, des clients fidèles et des activités qui se développent sainement. Le comité de direction entend mettre l'accent sur le contenu des initiatives en matière de développement durable, et non pas la valeur publicitaire qu'elles peuvent représenter. Enfin, Argenta a l'ambition de mener tous les deux ans une consultation de ses parties prenantes. Une telle consultation a eu lieu en 2017. Ses résultats sont repris dans ce rapport.

7.14 Contrôle des indicateurs GRI par le réviseur d'entreprises

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clos le 31 décembre 2017

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité Bank- en Verzekeringsgroep SA clos le 31 décembre 2017

À l'attention du conseil d'administration

En notre qualité de commissaire et en réponse à la demande qui nous a été faite, nous avons effectué des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE (« les Données ») identifiés par le symbole « X » dans l'index de contenu GRI publié dans le rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2017 (« le Rapport Annuel Combiné »). Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA applique les lignes directrices GRI (« GRI Standards ») - option « Core ».

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

Le périmètre de nos travaux s'est limité à ces Données, relatives à l'exercice 2017. 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 d'Activités et de Durabilité. 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 d'Activités et de Durabilité 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).

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.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'Indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clos le 31 décembre 2017

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) version Standards.

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).

Zaventem, le 22 mars 2018

Le commissaire



DELOITTE Reviseurs d'Entreprises

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Dirk Vlamincx

Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren / Réviseurs d'Entreprises
Burgerlijke vennootschap onder de vorm van een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid /
Société civile sous forme d'une société coopérative à responsabilité limitée
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE 17 2300 0465 6121 - BIC GEBABEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited



8

Corporate Governance



8. Corporate Governance

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

8.1. Composition et fonctionnement des conseils d'administration

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

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

Les conseils d'administration sont composés de manière à ce qu'aucun des trois groupes 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.

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

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

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

Les administrateurs indépendants sont nommés dans l'optique d'attirer des compétences dans les activités

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

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 Argenta.

La répartition des tâches entre les conseils d'administration et les relations avec les différents comités sont documentées dans le Mémoire de la gouvernance.

À la fin de 2017, les conseils d'administration d'Argenta étaient composés comme suit:

- Jan Cerfontaine, président du conseil (BVg, Aspa et Aras), membre du comité de nomination (BVg) et du comité de risque (Aspa et Aras)
- Geert Ameloot, administrateur exécutif et CFO (BVg, Aspa et Aras)
- Ann Brands, administrateur exécutif et COO (Aspa et Aras)
- Anne Coppens, administrateur exécutif et CCO (Aspa, Aras et AAM)
- Stefan Duchateau, administrateur non exécutif (AAM)
- Carlo Henriksen, administrateur non exécutif et indépendant (BVg et Aspa), membre du comité d'audit (Aspa), membre du comité de risque (Aspa)

- Marc Lauwers, administrateur exécutif et CEO (BVg, Aspa et Aras), président du conseil (AAM)
- Marie Claire Pletinckx, administrateur non exécutif et indépendant (Aras), membre du comité d'audit (Aras), membre du comité de risque (Aras)
- Marc van Heel, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras), membre du comité de risque (Aspa et Aras), administrateur non exécutif Investar
- Geert Van Hove, administrateur exécutif et CIDO (Aspa et Aras)
- Cynthia Van Hulle, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras)
- Walter Van Pottelberge, administrateur non exécutif et indépendant (BVg, Aspa et Aras) membre du comité d'audit (Aspa et Aras), président du comité de rémunération (BVg), président du comité de nomination (BVg). En 2018, Walter Van Pottelberge déposera ses mandats et son remplacement est prévu.
- Bart Van Rompuy, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras) membre du comité d'audit (Aspa et Aras), membre du comité de nomination (BVg), administrateur exécutif Investar
- Raf Vanderstichele, administrateur non exécutif et indépendant (BVg et Aspa), président du comité d'audit (Aspa), président du comité de risque (Aspa)
- Dirk Van Rompuy, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras), membre du comité de nomination (BVg), membre du comité de rémunération (BVg), administrateur exécutif Investar. Dirk Van Rompuy a déposé ses mandats chez BVg, Aspa et Aras le 31/12/2017.
- Emiel Walkiers, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras) membre du comité d'audit (Aspa), administrateur non exécutif Investar
- Gert Wauters, administrateur exécutif et CRO (BVg, Aspa, Aras et AAM)

8.2. Organes consultatifs des conseils d'administration

Comités d'audit et comités de risque

Des comités d'audit et de risque séparés ont été créés au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Banque d'Épargne, les deux comités sont présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Assurances, les deux comités sont présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne. Le comité d'audit et de risque qui a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne supervise les activités propres (limitées) de la Société. Le comité d'audit aide le conseil d'administration à exercer ses responsabilités de surveillance du processus de reporting financier, du système de contrôle interne, du processus d'audit et du processus opérationnel en vue de veiller au respect de la législation et de la réglementation.

Le comité de risque aide le conseil d'administration à exercer ses responsabilités de surveillance de la mise en œuvre de la stratégie par le comité de direction. Cela comprend, conformément au Mémorandum de gouvernance, entre autres la détermination de la nature, de l'ampleur, de la forme et de la fréquence des informations sur les risques que le conseil d'administration souhaite recevoir.



Conseil d'administration, de gauche à droite :
 Devant : Emiel Walkiers, Anne Coppens, Marc Lauwers, Jan Cerfontaine, Gert Wauters, Walter Van Pottelberge, Marie Claire Pletinckx, Bart Van Rompuy, Cynthia Van Hulle, Carlo Henriksen, Ann Brands, Bianca Maenhout
 A l'arrière : Geert Van Hove, Geert Ameloot, Elke Vanderhaeghe, Marc van Heel, Raf Vanderstichele

Comité de rémunération et comité de nomination

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

Le comité de rémunération donne un avis sur la politique de rémunération des membres du conseil d'administration, des collaborateurs dont les activités professionnelles peuvent influencer matériellement Argenta (les « collaborateurs désignés ») et de tous les autres travailleurs du Groupe Argenta. Il suit l'évolution

des rémunérations au sein du Groupe Argenta, veille à ce que la politique de rémunération favorise une culture du risque adéquate et fait des recommandations générales au conseil d'administration. Pour ce faire, il examine également chaque année si les pratiques de rémunération du Groupe Argenta correspondent à sa politique en la matière.

Le comité de nomination a pour tâche d'assister et de conseiller les conseils d'administration des sociétés du Groupe Argenta dans l'exercice de leurs responsabilités et la prise des décisions nécessaires s'agissant de la composition, de la structure et du fonctionnement du conseil et du comité de direction. Le comité supervise les performances des conseils d'administration et des comités de direction des sociétés du Groupe Argenta, ainsi que celles de leurs membres individuels et prépare le planning du suivi au sein des deux organes.



Comité de direction: de gauche à droite: Gert Wauters, CRO, Geert Ameloot, CFO, Anne Coppens, CCO, Marc Lauwers, CEO, Ann Brands, COO en Geert Van Hove, CIDO.

8.3. Comités de direction et direction effective d'Argenta

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'an dernier, les comités de direction des sociétés du Groupe Argenta se sont réunis en principe chaque semaine. Leur ordre du jour comprenait divers sujets pertinents, dont l'élaboration, l'approbation et l'actualisation régulière de la mission, de la vision et des valeurs relatives aux thèmes économiques, sociaux et environnementaux afférents.

Le comité de direction est constitué du président, Marc Lauwers (CEO – chief executive officer), Geert Ameloot (CFO – chief financial officer), Gert Wauters (CRO – chief risk officer), Ann Brands (COO - chief

operations officer), Geert Van Hove (CIDO - chief information & digital officer) et Anne Coppens (CCO - chief commercial officer).

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

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

La succursale néerlandaise (banque et assurances) est dirigée par Marinka van der Meer (CEO) et Sander Blommaert (CFRO).

La filiale luxembourgeoise (AAM) est dirigée par Grégory Ferrant (CEO) et Michel Waterplas.

Le 31/01/2017, Dirk Van Dessel a déposé son mandat de CIO. Geert Van Hove lui a succédé, en qualité de CIDO, le 01/04/2017.

8.4. Adéquation et évaluation

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

Par « adéquation », on entend que la personne concernée est experte et honorable (fit & proper) professionnellement, comme le décrit en détail la Circulaire de la BNB du 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, 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.

À la fin de 2016, une évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du conseil d'administration a été réalisée. Les résultats de cette évaluation ont été présentés en avril 2017 et les actions nécessaires

ont été prises à la suite. La prochaine évaluation est prévue en 2018.

8.5. Mandats externes et intérêts personnels des administrateurs

Chaque administrateur est invité à organiser ses activités personnelles et professionnelles de manière à éviter tout conflit d'intérêts avec le Groupe Argenta. Les conseils d'administration des sociétés d'Argenta ont établi une politique dans leur règlement d'ordre intérieur, en ce compris des règles d'ordre organisationnel et administratif, dont la tenue à jour des données relatives à leur application. Cette politique contient aussi des procédures visant à identifier et à prévenir d'éventuels conflits d'intérêts ou, lorsque cela n'est pas raisonnablement possible, à gérer les conflits sans nuire aux intérêts des clients.

Jan Cerfontaine a exercé en 2017 un mandat d'administrateur en qualité de président du Fonds de pension Métal OFP.

Pour un aperçu complet des mandats internes et externes de chaque administrateur, veuillez consulter le site web d'Argenta.

8.6. Montant de la rémunération des dirigeants

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

Rémunération des administrateurs non exécutifs

La rémunération des membres non exécutifs des conseils d'administration respectifs des sociétés du Groupe Argenta inclut exclusivement une rémunération fixe déterminée par les assemblées générales respectives. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération

variable. Elle est équivalente pour tous les administrateurs indépendants et les administrateurs qui représentent les actionnaires.

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

Le président des conseils d'administration respectifs est un administrateur qui représente l'actionnaire familial. Il reçoit une rémunération fixe différant des indemnités reçues par les autres administrateurs non exécutifs. Il ne reçoit pas d'indemnité supplémentaire pour chaque réunion à laquelle il a assisté. Outre la rémunération annuelle fixe, le président du conseil d'administration bénéficie aussi des avantages d'un EIP (Engagement individuel de pension).

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

Rémunération des administrateurs exécutifs

Les administrateurs exécutifs reçoivent une rémunération annuelle fixe. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable. La 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.

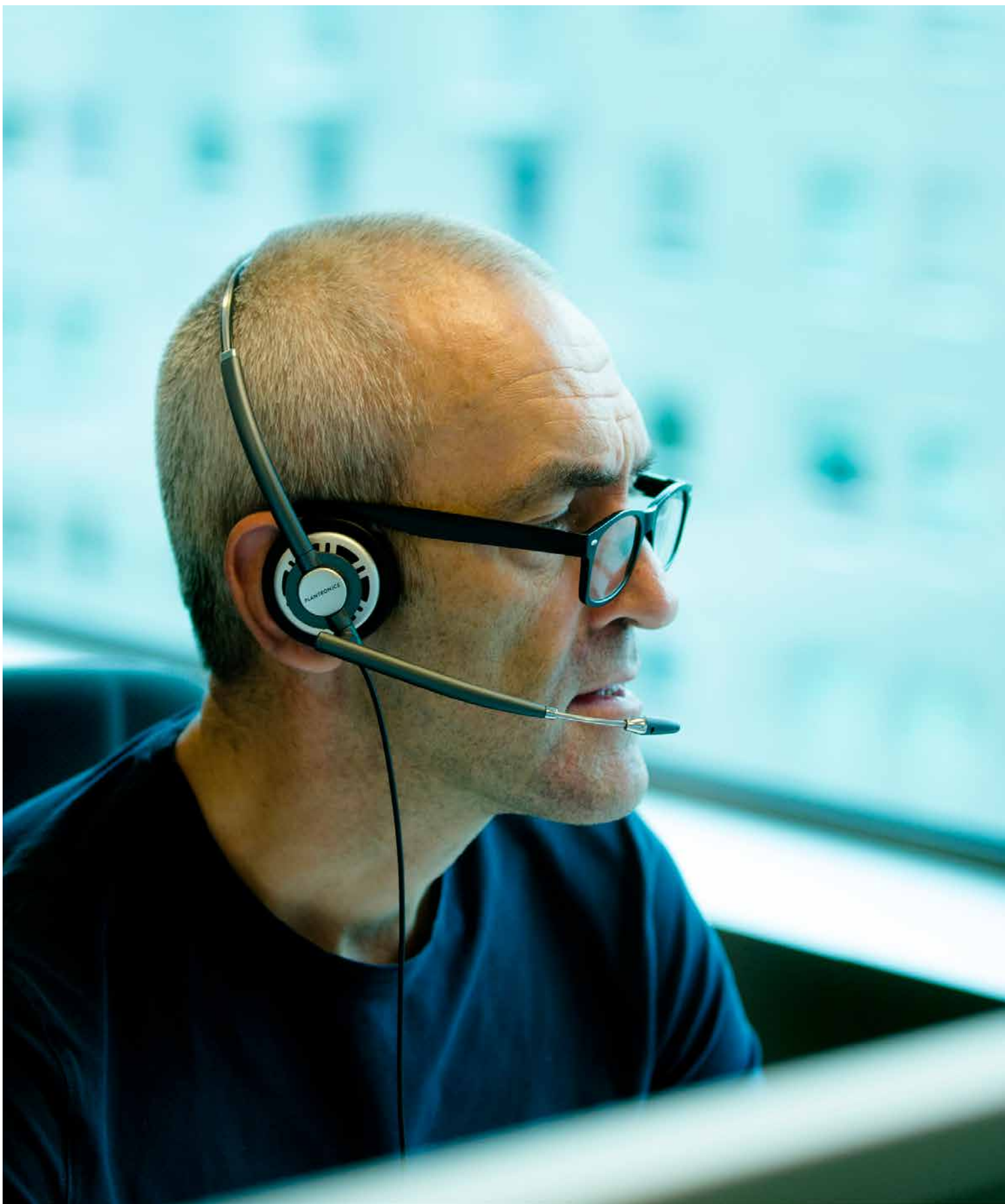
Indemnité de préavis

En 2017, des indemnités de préavis ont été versées aux membres du comité de direction pour un montant total de 476.625 euros (656.130 euros en 2016).

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.

8.7. Informations sur la diversité au sein des conseils d'administration et des comités de direction / de la direction effective d'Argenta au 31/12/2017

- Parmi les 16 administrateurs actifs chez Argenta, quatre sont des femmes (25 %). D'ici à 2020, Argenta aspire à avoir dans ses conseils d'administration au moins 30 % de femmes.
- Parmi les dix membres du comité de direction ou de la direction effective, trois sont des femmes (30 %). Argenta maintient son objectif de compter toujours dans ses conseils d'administration au moins 30 % de femmes.



9. Coordonnées

GRI 102-53

9.1 Informations

Le rapport d'activités et de durabilité d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep SA paraît en néerlandais, en français et en anglais. Veuillez adresser vos questions relatives à ces rapports à secretariaatdc@argenta.be ou, par téléphone, au +32 3 285 50 65.

9.2 Gestion des plaintes

Pour toute plainte ou remarque à propos de la prestation de service du Groupe Argenta, nous vous prions de contacter en premier lieu l'agent de l'agence où vous êtes client. Les agents sont à votre disposition et mettent tout en œuvre pour régler vos problèmes.

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

Gestion des plaintes
Belgiquelei 49-53 – B-2018 Antwerpen
Tél.: +32 3 285 56 45
Fax: +32 3 285 55 28
gestiondesplaintes@argenta.be

9.3 Aperçu des sociétés Argenta

HOLDING STRATÉGIQUE

Argenta Bank -en Verzekeringsgroep

Société anonyme
Belgiquelei 49-53 – B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen TVA BE 0475.525.276
Tél.: +32 3 285 51 11
info@argenta.be

ORGANISME DE CRÉDIT

Argenta Banque d'Épargne

Société anonyme
Belgiquelei 49-53 – B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen TVA BE 0404.453.574
Tél.: +32 3 285 51 11
info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

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

ENTREPRISE D'ASSURANCES

Argenta Assurances

Société anonyme
Belgiquelei 49-53 – B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen TVA BE 0404.456.148
Tél.: +32 3 285 51 11
info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

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

SOCIÉTÉ DE GESTION

Argenta Asset Management

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

10. GRI Index (Materiality Disclosures Services)

La GRI Materiality Disclosure Service contrôle si les General Standard Disclosures 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 de ces informations. Toutes les informations GRI et les normes spécifiques au thème reprises ci-dessous sont les plus récentes, notamment la version 2016.



Numéro de la déclaration	Description du standard GRI	Rapport annuel 2017 de référence
100 standards universels		
GRI 101 : Base		
GRI 102: Généralités		
1. Profil de l'organisation		
102-1	Nom de l'organisation	4
102-2	Principaux produits, activités et service	4.3 4.4 5.2
102-3	Pays où se trouve le siège social	4
102-4	Structure opérationnelle (liste des pays dans lesquels l'organisation est active ou qui sont pertinents pour le développement durable)	4
102-5	Nature du capital et forme juridique	4
102-6	Marchés (en ce compris les sites géographiques où sont proposés des produits et des services, les secteurs et les types de clients).	4.3 4.4
102-7	Échelle de l'entreprise (en ce compris le nombre de travailleurs, les opérations, le chiffre d'affaires net, les fonds propres totaux et le volume de produits/services).	3.1 6.2
102-8	«Effectif total: - Nombre de travailleurs par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par sexe - Nombre de travailleurs par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par région - Nombre de travailleurs par type de travail (temps plein/temps partiel) et par sexe - Rapporter si une partie substantielle du travail de l'organisation est effectuée par des personnes qui ne sont pas salariées. Le cas échéant, décrire la nature et l'ampleur du travail effectué par des collaborateurs qui ne font pas partie du personnel d'Argenta. - Rapporter les différences significatives relatives au personnel - Déclarer le mode de collecte des données, en ce compris les hypothèses	6.2
102-9	Une description de la chaîne logistique, en ce compris les principaux éléments relatifs aux activités de l'organisation, aux marques, produits et services primaires.	4 7.6
102-10	Changements substantiels de taille, de structure de l'organisation, de propriété ou de la chaîne de la valeur survenus au cours de la période de reporting: - Changements de localisation ou modifications des activités, en ce compris les ouvertures, les fermetures et les extensions - Modifications dans la structure de l'actionariat et d'autres actifs - Changements de localisation de la structure de la chaîne de la valeur, ou dans les relations avec les fournisseurs, en ce compris la sélection et la fin du contrat	2 4.4
102-11	Explication de l'application du principe de précaution chez Argenta	7.7
102-12	Chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval.	7.10
102-13	Aperçu des principales adhésions à des associations (telles que des fédérations professionnelles) ou des organisations nationales/internationales chargées de défendre les intérêts de leurs membres	7.11 7.12
2. Stratégie		
102-14	Déclaration du président du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et la stratégie pour l'approche de durabilité.	1 7.7
102-15	Description des principaux impacts, risques et opportunités.	7.7

3. Éthique et intégrité		
102-16	Aperçu des valeurs, principes, standards et normes de comportement au sein de l'organisation: comme les codes de conduite et les codes éthiques	7.8
102-17	« Mentionner les mécanismes internes et externes pour notifier: - un comportement non éthique ou illégal (par ex. helpdesk ou numéro d'appel de conseils) - les éléments qui ont un impact sur l'intégrité organisationnelle (par ex. la chaîne de communication de la ligne hiérarchique, les mécanismes de « lanceur d'alerte » et les points de contact)	7.8
4. Gouvernance		
102-18	Rapporter les informations suivantes: - La structure de gouvernance de l'organisation, en ce compris les commissions de l'instance supérieure de gouvernance. - Les commissions responsables de la prise de décision sur les sujets économiques, environnementaux et sociaux.»	8
102-21	Processus de consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Si la consultation est déléguée, précisez le processus de retour d'informations à l'instance supérieure de gouvernance.	7.1
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités: - Exécutif et non exécutif - Indépendance - Durée des mandats - Autres positions importantes et engagements par personne et nature de ces engagements - Sexe - Adhésion des groupes sous-représentés dans la société - Compétences sur le plan des thèmes économiques, sociaux et environnementaux - Représentation des parties prenantes	6.6.2 8
102-24	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance et ses comités, et les critères utilisés pour la nomination et la sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance (diversité, indépendance, expertise et expérience relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux, comment les parties prenantes participent, en ce compris les actionnaires).	8
5. Engagements des parties prenantes		
102-40	Liste des parties prenantes pour l'organisation	7.2
102-41	Pourcentage de collaborateurs couverts par une convention collective de travail	6.3
102-42	Méthode d'identification et de sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	7.2
102-43	Approche de l'organisation relative à l'implication des parties prenantes, dont la fréquence par type et par groupe de parties prenantes, et si cette implication a été intégrée dans la préparation du rapport de durabilité.	7.2
102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu (notamment par son reporting). Indiquer les groupes de parties prenantes qui ont soulevé chacun des thèmes ou questions clés.	7.2
6. Rapports		
102-45	Liste des entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation (ou documents équivalents) Liste des entités non incluses dans le rapport de durabilité par rapport aux entités dans les états financiers consolidés (ou documents équivalents)	4 7.13
102-46	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.	7.13
102-47	Liste des aspects pertinents identifiés lors de la détermination du contenu du rapport	7.13
102-48	Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs avec les raisons	7.13
102-49	Changements importants dans la liste des sujets matériels et leur champ d'application par rapport aux périodes précédentes.	7.13
102-50	Période de reporting	7.13
102-51	Date du dernier rapport publié	7.13
102-52	Cycle de reporting	7.13
102-53	Personne de contact	9
102-54	Si le rapport a été établi selon les standards GRI, on déclare soit: - ik. (??) « Ce rapport a été établi conformément aux normes GRI: Option fondamentale »; - ii. « Ce rapport a été établi conformément aux normes GRI: Option complète ».	7.13

102-55	L'indice GRI, dans lequel chacune des normes GRI est utilisée et un aperçu de toutes les explications données dans le rapport. Pour chaque indicateur, l'indice comprendra entre autres les éléments suivants: - Le numéro de la description (pour les explications sous les standards GRI); - Le(s) numéro(s) de page ou l'/les URL où l'on peut retrouver les informations, soit dans le rapport soit dans d'autres publications; - Le cas échéant, et dans la mesure où c'est autorisé, la/les raison(s) d'une absence qui ne peut/peuvent pas faire l'objet d'une publication obligatoire.»	7.14
102-56	Une description de la politique et des pratiques actuelles de l'organisation en vue d'obtenir une validation externe du rapport. Si le rapport a été évalué par une instance externe, communiquer les éléments suivants: - Un renvoi vers le rapport externe, les explications ou les avis. Si le rapport externe n'a pas été repris dans le rapport de durabilité de l'organisation, communiquer une description de ce qui a été assuré et n'a pas été assuré, et sur quelle base, en ce compris les normes d'assurance utilisées, cette certitude a été obtenue, ainsi que les éventuelles limitations de la validation; - La relation entre l'organisation et l'éditeur du rapport externe; - Si et comment l'instance supérieure de gouvernance ou la haute direction a été impliquée dans la validation externe du rapport de validité de l'organisation	7.13
GRI 103 : Approche managériale		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	7.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
GRI 200: Indicateurs économiques		
GRI 201: Indicateurs des performances économiques		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	3
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
201-1	Valeurs économiques directes créées et distribuées.	3
GRI 202: Présence sur le marché		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	7.4
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
202-1	Le rapport entre le salaire de départ standard et le salaire minimum local dans les sites importants de l'entreprise	6.2
GRI 203: Impact économique indirect		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	7.4
103-2	L'approche managériale et ses composantes	7.1
103-3	Evaluation de l'approche managériale	7;5
203-1	- L'ampleur du développement des investissements importants en infrastructure et en services - Les conséquences actuelles ou attendues pour les communautés et l'économie locale, en ce compris les effets positifs et négatifs dans la mesure où ils sont pertinents. - Si ces investissements et services sont, ou non, des missions commerciales, en nature ou non intéressées financièrement	7.4 7.1 7.5
GRI 205: Lutte contre la corruption		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	7.8
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
205-1	Nombre total et pourcentage des activités qui font l'objet d'une évaluation des risques de corruption.	7.8 7.4.3 7.4.4
400 Indicateurs des performances sociales		
GRI 401: Emploi		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	5.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
401-1	Nombre total et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	

GRI 402: Relations de travail		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.3 8.6
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
402-1	Délai(s) minimum(s) de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	6.3 8.6
GRI 404: Formation et éducation		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.5 6.1
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
404-1	Nombre moyen d'heures de formation dont bénéficie un salarié par an, réparti par sexe et par catégorie professionnelle.	6.5
404-3	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière.	6.1
GRI 405: Diversité et égalité des chances		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.6
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
405-1	Composition des instances de gouvernance et subdivision des collaborateurs selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité sociale déterminée et d'autres indicateurs de diversité.	6.6
GRI 406: Non-discrimination		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.6
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
406-1	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	6.6
GRI 417: Etiquetage des produits et services		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre*	
103-2	L'approche managériale et ses composantes*	
103-3	Evaluation de l'approche managériale*	
417-1	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*	
GRI 418: Confidentialité des données client		
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	7.8
103-2	L'approche managériale et ses composantes	
103-3	Evaluation de l'approche managériale	
418-1	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et pour la perte de données des clients	7.8
Secteur Financier		
FS6	Pourcentage du portefeuille par ligne business par région, taille et secteur.	5.3 3.1
FS7	Valeur monétaire des produits et services pour obtenir des avantages sociaux spécifiques par ligne business et par objectif.	5.2 7.1
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.	7.5
FS11	Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale.	7.5
FS14	Initiatives visant l'amélioration de l'accès aux services financiers	4.3



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv
Belgiquelei 49-53
B-2018 Anvers
RPR ANTWERPEN 0475.525.276
www.argenta.be