

ARGENTA EN EXCELLENTE SANTÉ POUR SON 65^E ANNIVERSAIRE

Le 18 avril 1956, Karel Van Rompuy créait Argenta avec un capital de départ de 25 000 euros. En s'adressant exclusivement aux ménages et particuliers, Argenta a connu une forte croissance au fil des années pour se profiler à présent comme le cinquième plus grand acteur dans notre pays. Le bancassureur se distingue par sa proposition fondée sur les valeurs suivantes : proximité, simplicité, coût limité et réflexion à long terme.

Cette formule s'est avérée payante, comme les chiffres le démontrent : 65 ans plus tard, Argenta gère 52 milliards d'euros, enregistre un bénéfice net de 219 millions d'euros, un rendement sur fonds propres de 7,6 %, un ratio coûts-revenus de 59 % et affiche d'excellents ratios de capital et réserves de liquidités.

Les beaux résultats de 2020 ont été atteints malgré la pression constante sur la marge d'intérêts, la réglementation croissante et la pandémie de coronavirus.

La formule à succès conduit non seulement à de beaux résultats financiers, mais aussi à un score de satisfaction des clients toujours très élevé (NPS +40), à une augmentation du nombre de clients (croissance brute de 9 %) et à une forte hausse du nombre de clients numériques (+22 %). Au niveau des collaborateurs, nous constatons également un score d'engagement élevé (87 %) et un statut d'ambassadeur solide (24 %), malgré le télétravail obligatoire.

Dans le cadre de la pandémie de coronavirus, des mesures rapides et efficaces ont été prises dans différents domaines afin de garantir la continuité de la prestation de services aux clients, en la numérisant si cela s'avérait nécessaire.

Argenta a accordé un report de paiement à 5.134 emprunteurs et assurés. Cela représente environ 800 millions d'euros du portefeuille de crédits en Belgique. Aux Pays-Bas, nous avons également octroyé en peu de temps un report de paiement pour 153 crédits logement, ce qui représente 27 millions d'euros du portefeuille de crédits néerlandais. Argenta a constitué pour les crédits aux particuliers une provision pour pertes sur hypothèques de 5,8 millions d'euros.

Argenta a enregistré en 2020 des performances solides dans un environnement difficile

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep a enregistré à nouveau en 2020 de beaux résultats malgré la faiblesse persistante des taux d'intérêt et la pandémie de Covid-19 qui a tenu dans son emprise l'ensemble de la société. Le résultat dépasse celui de 2019. Et le rendement sur fonds propres est également supérieur à celui de l'année précédente, même en corrigeant le résultat des effets non récurrents. Argenta a ainsi clairement profité de la diversification que lui apporte son modèle de bancassurance.

Le bénéfice net au niveau du groupe en IFRS s'élève à 219 millions d'euros, enregistrant ainsi une hausse de 45 millions d'euros par rapport aux 174 millions d'euros réalisés en 2019. Cette progression s'explique en grande partie par la vente du portefeuille d'assurances de la branche d'assurances néerlandaise, ce qui représente un bénéfice non récurrent de 19,6 millions d'euros en net. Corrigé des effets non récurrents, le résultat n'en affiche pas moins toujours un niveau solide de 196 millions d'euros. Le rendement sur fonds propres s'élève en 2020 à 7,6 % et, corrigé des résultats non récurrents, à 6,9 %, ce qui est également plus élevé que le rendement de 6,7 % en 2019.

2020 a par ailleurs été marqué au niveau des avoirs sous gestion par le franchissement de plusieurs seuils symboliques. Ainsi, les avoirs sous gestion ont dépassé allègrement la barre des 50 milliards d'euros pour se hisser à 52,4 milliards, ce qui représente une progression de 7,3 % par rapport aux 48,7 milliards d'euros en 2019. Par ailleurs, le cap des 10 milliards d'euros de fonds a également été franchi. Argenta a dépassé ce seuil symbolique grâce à la forte augmentation de la vente de fonds d'investissement et à l'évolution positive du climat boursier malgré les turbulences du marché en raison de la Covid-19. L'intérêt marqué des clients à l'égard des fonds maison Argenta démontre qu'ils accordent encore plus d'importance en ces temps incertains à un partenaire de confiance pour la gestion de leur patrimoine. La part des fees dans nos revenus opérationnels se hisse ainsi à 13,1 %. Cette diversification des revenus rend Argenta moins sensible à l'environnement de taux bas.

Le secteur bancaire reste en effet soumis à une pression en raison de la faiblesse des taux, qui rend moins lucrative l'intermédiation entre l'épargne et les crédits. Malgré les taux bas, nous avons enregistré à nouveau à la fin de 2020 des montants record respectivement de 29,7 milliards d'euros et 6,1 milliards pour les comptes d'épargne et les comptes à vue. En revanche, la vente de crédits logement a ralenti en 2020 en raison de la ruée sur les logements à la fin de 2019, consécutive à l'abolition du « woonbonus » en Flandre, et de l'impact du confinement, mais le marché s'est redressé au second semestre, si bien que de nouveaux crédits logement ont tout de même été octroyés aux ménages belges et néerlandais pour 6,0 milliards d'euros. Ce qui représente une hausse de 5,8 % par rapport à 2019. La diminution des marges est donc compensée par de solides résultats commerciaux. Cela, combiné à une hausse du nombre de remboursements anticipés chez nos clients néerlandais (qui donnent lieu au paiement d'une indemnité de remplacement), conduit à une augmentation des revenus d'intérêts nets de 17 millions d'euros par rapport à 2019.

Les provisions pour pertes de crédit ont progressé en 2020 de 21,4 millions d'euros, dont 15,1 millions d'euros sont liés à la Covid-19. Les prêts hypothécaires aux particuliers représentent 5,8 millions d'euros de ce montant, la plus grosse partie (9,3 millions d'euros) étant liée au portefeuille d'obligations.

En 2020, Argenta a investi à nouveau des montants considérables dans son infrastructure informatique, la numérisation et les services de conseils afin de rester une banque sûre et fiable, et de mettre à la disposition des clients des outils qui leur permettent de gérer leurs finances personnelles. Malgré ces investissements, le ratio coûts-revenus est passé de 64,1 % en 2019 à 58,6 % en 2020 grâce à un strict contrôle des coûts et à la diversification des revenus.

La solvabilité est restée très solide avec un Common Equity Tier 1 ratio de 23,7 %, ce qui place Argenta au sommet du secteur dans la zone euro. Les dividendes ont été limités conformément aux recommandations de la BCE et le capital de base s'est accru de 177 millions d'euros pour atteindre 2 459 millions d'euros, ce qui représente une hausse de pas moins de 7,8 %.

Le résultat net d'**Argenta Banque d'Épargne** en IFRS s'est élevé à 136,3 millions d'euros, un niveau nettement supérieur à celui de 2019. Les ratios de liquidité et de capital du pôle bancaire restent excellents et parmi les plus solides en Europe. L'agence de notation Standard & Poor's a confirmé la note « A- » d'Argenta en 2020, avec des perspectives stables. Standard & Poor's valide ainsi le recours croissant d'Argenta aux marchés des capitaux en guise de complément à la collecte de dépôts auprès des clients. L'émission de telles dettes permet une réduction moyenne du coût du financement d'Argenta.

Argenta Assurances a enregistré un résultat net de 80,6 millions d'euros en BGAAP, après un résultat de 51,3 millions d'euros en 2019. Cette forte hausse du bénéfice s'explique en grande partie par la vente du portefeuille d'assurances aux Pays-Bas. Les performances récurrentes n'en sont pas moins très solides avec d'excellents résultats des activités d'assurances tant dommages que vie. L'assureur demeure ainsi un facteur stable de la contribution au bénéfice du groupe.

Paré pour les 65 prochaines années

Ces résultats robustes n'incitent pas Argenta à dormir sur ses lauriers. Argenta se prépare aux 65 prochaines années en cherchant à relever les défis de l'environnement de marché actuel.

Faire face à la pression sur la marge d'intérêts

Les clients confient des avoirs toujours plus élevés à Argenta, qu'ils déposent sur leurs comptes d'épargne et à vue malgré la faiblesse des taux. Argenta a octroyé par ailleurs plus de 6 milliards d'euros de nouveaux crédits hypothécaires. La marge d'intérêts se rétrécit cependant en raison de la faiblesse des taux et de la concurrence sur le marché des crédits hypothécaires.

Pour continuer à croître sainement, Argenta mise sur la diversification des revenus, entre autres par le biais des revenus de commissions. Nous avons connu ainsi une forte croissance de la gestion de patrimoine : le portefeuille total des produits d'investissement a augmenté de 1,7 milliard d'euros, passant de 9,2 milliards d'euros en 2019 à 10,9 milliards en 2020. Cette augmentation est le résultat d'une production nette accrue et d'une évolution positive de la valeur marchande. Les fonds d'investissement s'avèrent toujours plus une solution alternative importante aux comptes d'épargne dans l'environnement actuel de faibles taux d'intérêt.

La part des fonds Argenta a également augmenté fortement dans les portefeuilles des clients par rapport aux fonds gérés à l'extérieur : le patrimoine géré des fonds Argenta s'élève à présent à 6 milliards d'euros. La montée en puissance des fonds Argenta est le résultat principalement de la confiance croissante des clients d'Argenta. Les fonds d'épargne-pension Argenta et les fonds d'investissement correspondants se portent également très bien, avec un patrimoine géré de 3,6 milliards d'euros.

En vue de poursuivre la diversification de ses revenus, Argenta a annoncé en 2020 le lancement de formules de paiement pour ses services bancaires à partir du mois de février de 2021. Depuis lors, 80 % des clients ont choisi la formule Green qui s'affiche comme la formule gratuite la plus étendue sur le marché. Les autres clients ont opté pour les formules Silver, Gold ou Pro. Ce résultat est tout à fait conforme aux attentes.

Argenta a lancé également une nouvelle plateforme d'assurances pour les polices dommages, Assurando. Le nouveau logiciel permet de suivre les évolutions sur le marché de manière flexible.

Proche du client

La proximité et le contact humain restent la colonne vertébrale de la stratégie commerciale d'Argenta. Cela se traduit par un NPS clients de +40, un score très élevé dans le secteur bancaire.

Argenta continue donc d'investir dans un réseau d'agences ancré localement, lequel compte aujourd'hui 428 agences. Les agences se profilent comme les fers de lance des valeurs d'entreprise d'Argenta, l'agent étant le partenaire de confiance financier pour les clients d'Argenta que sont les particuliers et les ménages. Argenta s'enorgueillit de compter 72 agents des 2^e ou 3^e générations, ce qui traduit la démarche à long terme qu'elle applique également à l'égard des agences.

19 nouveaux agents ont démarré leur activité en 2020. En net, le nombre d'agences diminue légèrement par rapport à 2019 en raison de l'intégration de quelques agences relativement petites dans des agences plus grandes de la même région. Ces agences plus grandes peuvent offrir au client un service encore plus spécialisé. Argenta s'attend à ce que cette tendance se poursuive dans les années à venir.

En 2020, les agences Argenta aussi sont toujours restées ouvertes sur rendez-vous et ont tout mis en œuvre pour recevoir leurs clients dans de bonnes conditions de sécurité.

Numériquement proches

En complément de son réseau d'agences, Argenta propose une prestation de services numériques. Conformément aux valeurs de la marque, les canaux numériques (l'app et la Banque par Internet) se veulent également simples et faciles à utiliser. Argenta se concentre sur ce dont le client a vraiment besoin pour ses opérations financières quotidiennes.

L'utilisation de l'app a augmenté de 20 % pour atteindre 552 000 utilisateurs, une hausse constatée dans toutes les catégories d'âge. Le rating des apps a progressé parallèlement à la hausse du nombre d'utilisateurs. Les deux obtiennent aujourd'hui un score de 4,5 en iOS et Android, ce qui est élevé. Ils prouvent en tout cas que les clients apprécient notre prédilection pour la facilité d'utilisation.

En 2020, nous avons également simplifié la Banque par Internet et l'avons rendue plus intuitive. Le nombre de visites de la Banque par Internet a également fortement augmenté, passant de 1 à 1,6 million de visites par mois.

Par ailleurs, la pandémie de Covid-19 a accéléré la numérisation de la prestation de services relatifs aux Crédits, Assurances et Investissements : différents processus ont été adaptés afin de permettre des prestations de services à distance telles que la signature d'une demande de crédit et d'une offre de crédit, l'estimation d'un bien immobilier à distance, etc.

Argenta encourage également ses collaborateurs à booster leurs compétences numériques à travers diverses formations.

Obligation de télétravail

Dans le cadre de la lutte contre le coronavirus, le télétravail est obligatoire pour pratiquement tous les collaborateurs du siège depuis le mois de mars 2020. Cela s'est passé aisément dès le début : le rythme des activités opérationnelles n'en a pas souffert. Le coronavirus n'a pas nui non plus à la satisfaction des employés. L'engagement (degré d'implication à l'égard de l'entreprise) a continué à progresser pour se hisser à 87 % et le statut d'ambassadeur (capacité à la promouvoir) a réalisé un bond impressionnant de + 4 pour culminer à + 24.

Dès le début, Argenta a veillé à garder des contacts étroits avec ses collaborateurs. Le bancassureur a recouru à des solutions bien connues des télétravailleurs : une petite carte personnalisée, des moments de vidéo informels, des quizz en ligne, des apéros, des escape rooms, des défis Strava collectifs et d'autres moments ludiques. Par ailleurs, le CEO Marc Lauwers fait le point sur le déploiement de la stratégie d'Argenta tous les 2 à 3 mois par le biais d'un webinar : il passe ainsi en revue, pour l'ensemble des employés, toutes les questions opérationnelles importantes.

Cette longue période de télétravail commence cependant à peser sur de nombreux télétravailleurs. Argenta a donc décidé de poursuivre en 2021 son plan d'action « Numériquement proches ».

Nouveau siège contemporain

À l'endroit même où Karel Van Rompuy a démarré sa première agence Argenta il y a 65 ans, se dresse à présent le siège agrandi et novateur d'Argenta.

Le propriétaire et maître d'ouvrage Investar, à qui Argenta loue les bâtiments, a construit un immeuble de bureaux contemporain, correspondant aux modes de travail actuels et combinant confort et innombrables techniques à la fois numériques et durables, et efficaces sur le plan énergétique.

Les transformations permettent de disposer à présent de 30.000 m² d'espace de travail pour quelque 1.200 employés.

Il s'agit d'un bâtiment contemporain abritant des postes de travail individuels et des cockpits, mais aussi de multiples salles de réunion informelles et formelles de dimensions variables, toutes équipées de nombreuses techniques numériques.

Le bâtiment respecte les prescriptions de construction les plus actuelles en matière de durabilité : panneaux solaires, plafonds climatiques, éclairage LED guidé par la lumière du jour, protection solaire automatique et champ BEO avec 50 km de conduites souterraines de géothermie afin de chauffer le bâtiment et de réduire au strict minimum l'utilisation de carburants fossiles.

La location des emplacements temporaires à De Veldekens a pris fin et les employés d'Argenta peuvent à nouveau, après 8 ans de séparation, travailler ensemble sur un seul site dans la Belgiëlei et la Lamoriniërestraat. Tout le monde est impatient de revenir progressivement travailler au siège, dans le strict respect des mesures de lutte contre le coronavirus.

Marc Lauwers, CEO : « *Argenta est avant tout une banque de personnes. Un siège animé où les gens aiment se retrouver pour travailler en est une des expressions concrètes. C'est exactement ce que nous cherchions à réaliser à travers ce nouveau siège. Après de nombreux mois de télétravail pendant lesquels les collaborateurs ont continué à donner le meilleur d'eux-mêmes, nous aspirons vivement à revenir à Anvers. À l'endroit où l'histoire et l'avenir d'Argenta se rejoignent.*

Résultats financiers 2020

Résultats solides

- Bénéfice net en IFRS : 219 millions d'euros
- Rendement sur fonds propres : 7,6 %

Revenus en augmentation

- Revenus nets d'intérêts : 669 millions d'euros
- Produits nets de la gestion de patrimoine : 89 millions d'euros
- Encaissement de primes de la compagnie d'assurances : 558 millions d'euros

Un renversement dans le rapport coûts-revenus

- Ratio coûts-revenus : 58,6 %, hors taxe bancaire de 47,2 %

Impôts et taxe bancaire

- Taux d'imposition réel : 26,9 %, y compris la taxe bancaire de 54,1 %

Clients fidèles en Belgique et aux Pays-Bas

- Au total : 1,71 million de clients
- Belgique: 1,40 million de clients
- Pays-Bas : 0,31 million de clients

Forte croissance

- Avoirs des clients sous gestion : 52,4 milliards d'euros (+3,6 milliards d'euros par rapport à 2019)

Habiter sainement en Belgique et aux Pays-Bas

- Crédits logement aux ménages en 2020 : 6,6 milliards d'euros, dont 0,6 milliard de refinancement de crédits logement existants chez Argenta Belgique
- Crédits logement en portefeuille : 33,6 milliards d'euros

Bancassureur sûr

- Ratio de capital de base : 23,7 % (méthode du compromis danoise, IRB)
- Ratio Solvency II pour l'assureur : 229 %
- Ratio Liquidity coverage : 160 %

Croissance saine de l'emploi

2.612 collaborateurs employés aux sièges à Anvers, à Luxembourg et à Breda et dans les 428 agences.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

<i>en millions d'euros</i>	2020	2019
Total bilantaire	52.992	49.995
Crédits aux particuliers	33.854	31.769
Avoirs sous gestion	52.415	48.847
Primes brutes d'assurances	558	649
Bénéfice net	219	174
Fonds propres	3.116	2.863

<i>en unités ou en %</i>	2020	2019
Points de vente en Belgique	428	441
Collaborateurs	2.612	2 585
Rendement sur fonds propres	7,6 %	6,5 %

Argenta Banque d'épargne

<i>en millions d'euros</i>	2020	2019
Total bilantaire	46.232	43.021
Crédits aux particuliers	32.808	30.844
Portefeuille de titres	7.386	7.142
Dépôts et titres de créance	42.705	39.886
Fonds propres	2.288	2.124

Produit net d'intérêts	569	538
Résultats nets des honoraires et commissions	- 8	- 30
Coûts opérationnels et taxe bancaire	- 349	- 345
Réductions de valeur	- 20	- 3
Autres	+ 3	- 1
Impôts	- 59	- 41
Bénéfice net	136	117

Argenta Assurances

<i>en millions d'euros</i>	2020	2019
Total bilantaire	6.717	6.966
Provisions techniques branche 21 et dommages	3.178	3.513
Provisions techniques branche 23	2.643	2.753
Fonds propres	560	480

Primes brutes	558	649
Charges nettes d'exploitation	-112	-102
Résultat net	81	51

Le présent communiqué de presse contient des informations privilégiées sur les chiffres annuels des entités suivantes :

- Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA
- Argenta Banque d'épargne SA
- Argenta Assurances SA

Les actions de ces entités ne sont pas cotées en Bourse, mais Argenta Banque d'épargne SA émet des obligations qui sont cotées sur la Bourse de Luxembourg.

Le présent communiqué sera adressé à la presse le 01-04-2021 à 10 h 45, avant la conférence de presse prévue à 11 h.

FIN DU COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Personnes de contact pour la presse

Christine Vermylen et Mieke Winne, porte-paroles pour la presse
pers@argenta.be - 0472 85 02 67

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA, Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers

Informations contextuelles sur Argenta

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep est un bancassureur s'adressant aux ménages dont les activités en Belgique et aux Pays-Bas représentent quelque 1,71 million de clients. L'activité bancaire est regroupée autour d'Argenta Banque d'Épargne et l'activité d'assurances autour d'Argenta Assurances.

Le Groupe Argenta affiche un total bilantaire d'un peu plus de 52,992 milliards d'euros (au 31 décembre 2020). Au 31 décembre 2020, les bénéfices annuels nets d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep s'élevaient à 219 millions d'euros.

Les communiqués de presse d'Argenta sont également disponibles sur www.argenta.be, rubrique « À propos d'Argenta », onglet « [Presse](#) », « [Tous les communiqués de presse](#) ».
