



**Argenta Banque
d'Epargne Argenta
Assurance SA**

Rapport d'activités et de durabilité 2020

2020

argenta.be



ARGENTA

Table des matières

Avant-propos	3
1.1 Avant-propos du Président du Conseil d'administration	4
Argenta en 2020	7
Chiffres clés et résultats 2020	13
3.1 Résultats financiers	14
3.2 Résultats non financiers	20
Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta	23
4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co	24
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	25
4.3 Argenta Banque d'Épargne	25
4.4 Argenta Assurances	27
Priorité à l'expérience du client	29
5.1 Argenta, partenaire financier de confiance des ménages et des particuliers	30
5.2 Offre de produits Argenta	32
5.3 Réseau d'agences	43
5.4 Principes IT visant à accélérer la numérisation	45
5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client	47
Durabilité Argenta	49
6.1 Introduction	50
6.2 Enquête sur la durabilité	52
6.3 Plan d'action de durabilité	52
6.4 Cinq piliers de la durabilité	55
6.5 Gouvernance pour la durabilité	89
6.6 Rapport et contrôle par le réviseur d'entreprises du contenu des indicateurs GRI	90

Gouvernance d'entreprise	95
7.1 Composition et fonctionnement des conseils d'administration	96
7.2 Organes consultatifs des conseils d'administration	98
7.3 Comités de direction et direction effective d'Argenta	100
7.4 Adéquation et évaluation	101
7.5 Intérêt personnel des administrateurs	102
7.6 Montant de la rémunération des dirigeants	102
7.7 Diversité au sein des conseils d'administration et des comités de direction	105
Coordonnées	107
8.1 Informations	108
8.2 Gestion des plaintes	108
8.3 Relevé des sociétés Argenta	109
Index de contenu GRI	111

Ce rapport d'activités et de durabilité couvre Argenta Bank-en Verzekeringsgroep, ses filiales Argenta Banque d'Épargne SA, Argenta Assurances SA, Argenta Asset Management SA et Arvestar Asset Management SA ainsi que les succursales d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances 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 marqué en vert.

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





01

Avant-propos



ARGENTA

1.1 Avant-propos du Président du Conseil d'administration

This is the way

Il est de ces années sombres où les éclaircies se font fort rares. L'année 2020 nous aura confrontés à une nouvelle menace – tant sur le plan privé que professionnel – aussi insaisissable qu'imprévisible. Voilà que soudainement, la normale n'était plus envisageable et même source de danger : travailler au bureau, se réunir, voyager, enlacer ses proches... du jour au lendemain, tout cela nous était interdit. Chacun vivait dans la peur accablante de se retrouver contaminé par une maladie face à laquelle la science médicale n'avait aucun remède. Et alors que les énormes conséquences de cette crise sanitaire devenaient de plus en plus claires, le nombre de morts et de personnes aux soins intensifs a atteint des sommets inégalés lors des deux vagues que nous avons connues.



Marc van Heel
Président du Conseil
d'administration

Ce bouleversement soudain et jamais connu auparavant nous a toutefois permis de nous recentrer sur l'essentiel : notre environnement de proximité, notre village ou notre commune, et toutes les personnes qui comptent vraiment. Ce pour quoi nous n'avions ou ne prenions peut-être plus réellement le temps auparavant.

La souffrance, palpable au quotidien dans les actualités, s'est accompagnée d'un sentiment de connexion face à cet ennemi commun et invisible. Ensemble, nous vaincrons le virus. Si tout le monde respecte les mesures, nous en sortirons toutes et tous. Et il semble que nous soyons en bon chemin. La vaccination porte de nouveaux espoirs, et la majorité s'en tient aux prescriptions des autorités.

Argenta a elle aussi été touchée par la crise, à plusieurs niveaux, mais nous nous sommes montrés capables d'une belle solidarité et d'une grande résilience face à ce nouveau défi. Sans pouvoir travailler ensemble dans nos nouveaux locaux, nous sommes restés proches les uns des autres – et de nos clients – par la voie virtuelle, pour enregistrer une année réussie sur le plan commercial.

J'y vois une comparaison frappante avec la série *The Mandalorian*, qui a su conquérir le cœur du fan de *Star Wars* que je suis. Pas de panique si vous ne l'avez pas encore regardée, je m'abstiendrai de tout divulguer. L'intrigue est simple : un homme de principes doit escorter un petit être vers sa destination, une petite créature semble-t-il sans défense qui doit découvrir sa propre force. Tant l'image que la musique vous entraînent dans le récit et vous transportent dans des mondes que vous reconnaissez en partie, mais qui restent nouveaux. Qu'est-ce qui rend cette série si

bonne, même aux yeux des fans de la première heure les plus critiques ?

Comment la franchise parvient-elle à renouer avec le succès sans l'apport de son géniteur George Lucas (qui a vendu son entreprise à Disney en 2012) ? La combinaison entre technique d'enregistrement dernier cri et photographie à l'ancienne, essentiellement. Sans entrer dans la technique, la possibilité de capturer sur la pellicule les décors simulés et le jeu d'acteur en temps réel, et avec un éclairage parfait, est tout bonnement révolutionnaire. Terminé les acteurs qui jouent devant un écran vert ou bleu, et nul besoin non plus d'un long et coûteux travail de post-production. Lancée par le jeune et relativement modeste studio d'effets visuels Industrial Light & Magic, cette nouvelle technologie recèle un potentiel qui n'a pas échappé à John Favreau, le nouveau réalisateur. Ajoutez-y de bons acteurs, une musique entraînante, un système de distribution solide, et la sauce prend.

Le lien que j'y vois avec le futur de notre banque ? Nous devons cultiver notre héritage : nos valeurs clés, notre souci continu du client. Nous sommes en pleine réflexion sur notre raison d'être. Qui sommes-nous au fond, et qu'est-ce que cela signifie pour nous et pour nos clients ? Cernent-ils bien nos intentions ? Pouvons-nous en faire plus que des clients, des partisans ? Parvenons-nous à séduire les clients potentiels ? Comment enthousiasmer nos agents face aux changements dans notre distribution, comment les soutenir au mieux ? Nous réfléchissons aussi grandement aux technologies intéressantes pour notre domaine d'activité, et aux possibilités de les mettre en œuvre. Qu'est-ce qui est nécessaire, et qu'est-ce qui est possible ? Pouvons-nous innover et

révolutionner tout en répondant aux attentes de nos clients, ou même en les surpassant ? N'aurions-nous pas besoin de contacts rapprochés technologiques ? Et comment allons-nous répondre aux nouveaux enjeux, comme la crise climatique et le besoin d'une société durable ? Argenta entend prendre ses responsabilités pour générer un impact positif sur la société ; elle a à cet effet révisé en 2020 sa stratégie durable pour les années à venir.

Mais comme lors du tournage d'un film, l'important, c'est l'équipe. Sommes-nous au point sur le plan de la collaboration, de la confiance ? Pouvons-nous dépasser nos limites pour créer quelque chose de réellement extraordinaire ? J'ai bon espoir que nous puissions continuer à bâtir ensemble notre succès. Chacun est plus que jamais invité à se montrer entreprenant, à déceler les opportunités que 2021 et les années suivantes ne manqueront pas de nous apporter. Notre approche de proximité et nos réponses pragmatiques aux besoins de nos clients – par des formules accessibles et durables – nous placent sur la bonne voie, comme le confirment les principaux intéressés. Notre histoire est une série encore inachevée, dont plusieurs épisodes restent à scénariser. Argenta fêtera ses 65 ans en 2021, dans un climat de retour à la normale, espérons-le. Un fameux cap dont nous pouvons toutes et tous être fiers. Malgré une année 2020 difficile, c'est à nouveau un impressionnant résultat qui vient s'ajouter à une longue liste, et je tiens à remercier à cet égard tous nos collaborateurs, nos agents et bien entendu nos clients.

Aller de l'avant et convertir nos rêves ensemble, voilà qui poussera Argenta à encore évoluer. Ou pour reprendre les mots d'un célèbre chasseur de prime : THIS IS THE WAY.





02

Argenta en 2020



ARGENTA

2. Faits marquants en 2020



Émission de SNP EMTN

En janvier et en octobre 2020, Argenta a émis des obligations senior non-preferred pour des investisseurs professionnels. Au total, un milliard d'euros a été placé auprès d'investisseurs divers issus notamment du Benelux, de France, du Royaume-Uni, d'Allemagne, d'Autriche, de Suisse et de Scandinavie. Ces émissions forment un tampon supplémentaire de protection pour les créanciers ordinaires d'Argenta et soutiennent ainsi la notation S&P d'Argenta Banque d'Épargne.

Confinement : télétravail pour les collaborateurs du siège, les agences ouvertes uniquement sur rendez-vous

À la suite des décisions du Conseil national de sécurité, le télétravail est devenu la norme pour pratiquement l'ensemble des collaborateurs du siège pendant tout le reste de l'année 2020 et malgré la réception de nos locaux rénovés en septembre. Le télétravail n'a pas eu d'impact notable sur le fonctionnement et les prestations d'Argenta, mais il est vrai que nos collaborateurs sont impatients de pouvoir retourner au bureau.

Les agences sont quant à elles restées ouvertes sur rendez-vous, et étaient toujours accessibles par téléphone ou par e-mail.

Les fonctionnalités accessibles aux clients dans l'app ont été considérablement élargies, et nous avons investi davantage dans la communication avec le client au travers des réseaux sociaux, de la messagerie électronique et du site d'Argenta.

janvier

mars

mars

mars

2020
FUND
AWARDS
DE TIJD
LECHO

Le Fonds d'épargne-pension Argenta remporte un Award de De Tijd et L'Écho dans la catégorie 'Fonds d'épargne-pension'

Cet Award vient récompenser les performances du fonds lors de l'année 2019. Le Fonds d'épargne-pension Argenta est géré par Arvestar Asset Management, une joint venture entre Argenta Asset Management et Degroof Petercam Asset Management (DPAM).

Une fontaine d'eau pour les sans-abris à Anvers et des œufs en chocolat pour l'hôpital Saint-Vincent

En mars 2020, Argenta Solidarité, Investar et Argenta ont chacun versé 2 333 euros (soit un total de 7 000 euros) à Free Clinic pour l'aménagement d'une fontaine d'eau potable. Depuis, les sans-abris anversois ont toujours accès à de l'eau potable et peuvent se laver régulièrement les mains, un geste indispensable en cette période de crise sanitaire.

Les œufs en chocolat qui n'ont pas pu être distribués aux collaborateurs du siège, confinement oblige, ont été donnés au personnel de l'hôpital Saint-Vincent situé à deux pas du siège d'Argenta. Un petit geste qui est venu encourager le personnel des soins de santé lors de la première vague !



Un report de paiement pour soutenir les ménages frappés par la crise

Au total, 5 134 emprunteurs et assurés en Belgique et aux Pays-Bas ont sollicité Argenta pour un report de paiement. Argenta a ainsi aidé ses clients à traverser une période difficile sur le plan financier. La durée du crédit des clients concernés sera prolongée du nombre de mois pour lesquels le report a été octroyé.

mars



avril



Brigitte Buyle devient responsable IT

En tant que responsable IT, Brigitte Buyle assure la gestion des départements IT d'Argenta. Son entrée en fonction nous permet par ailleurs d'obtenir une représentation équilibrée entre hommes et femmes au sein du comité de direction d'Argenta Assurances.



Un bancassureur plus que jamais soucieux du client

Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances ont été respectivement désignés comme la banque et l'assureur les plus soucieux du client en Belgique en 2020, d'après une enquête menée par le bureau de consultance goCX.

juin



juin



Assurando

Avec Assurando, Argenta remplace les systèmes pour les assurances dommages pour les agences et les collaborateurs du siège. Le nouveau logiciel permet de suivre les évolutions sur le marché de manière flexible.

Plus de 50 milliards d'euros de capitaux sous gestion

Le total des actifs sous gestion a franchi pour la première fois la barre des 50 milliards d'euros au premier semestre, soit un accroissement de 2,7 %. La croissance du total des actifs sous gestion a été de 3,6 milliards d'euros sur toute l'année 2020, pour atteindre un chiffre de 52,4 milliards d'euros. Tout d'abord, l'encours des comptes courants et des comptes d'épargne en Belgique a progressé de 1,6 milliard d'euros, un record motivé par des dépenses inférieures et un comportement d'épargne plus fort pendant le confinement. Ensuite, les fonds bancaires et d'assurance ont également suscité un vif intérêt, avec en conséquence une production nette de 671 millions d'euros.

juin



juillet



Nouvelle CCT

Argenta et les partenaires sociaux ont conclu une nouvelle convention collective de travail pour les collaborateurs du siège sur la base d'un sondage réalisé auprès du personnel, entre autres. Les modifications les plus importantes concernent l'introduction de minimum 2 jours de télétravail par semaine pour pratiquement tous les collaborateurs du siège, aussi une fois la crise sanitaire terminée, et une adaptation des temps de travail. Cette CCT représente une nouvelle étape dans la stratégie d'Argenta pour une « Croissance saine ».

Plus de 10 milliards d'euros pour les activités Asset Management du Groupe Argenta

Grâce au lancement d'Argenta Invest Plan, investir est désormais accessible à un plus large public. Le client peut investir à partir d'un montant réduit (dès 25 EUR par mois), de manière simple (choix entre un nombre limité de fonds selon sa propension au risque) et personnalisée (par l'intermédiaire d'un conseiller en investissement qui connaît parfaitement le client). Par ailleurs, le client peut utiliser le simulateur proposé sur le site d'Argenta pour voir ce qui rapporterait le plus : épargner ou investir.

Global Customer Experience Excellence Report de KPMG

Le troisième Global Customer Experience Excellence Report de KPMG, en réalité une édition spéciale de ce rapport sur l'expérience client publiée en raison de la crise sanitaire, désigne Argenta comme première banque en Belgique sur le plan de l'expérience client. Le rapport KPMG est le résultat d'une enquête internationale sur l'expérience client ; il repose sur 4 millions d'évaluations de quelque 3 500 marques par leurs clients.

Transfert du portefeuille d'assurances néerlandais à Waard Leven

Argenta a choisi Waard Leven, un assureur qui – tout comme nous – place réellement le client en position centrale. Rien ne change en ce qui concerne les polices et les conditions des clients. Cette vente à Waard s'inscrit dans la stratégie d'Argenta Nederland de se concentrer sur le logement et le patrimoine.



août

août

août

septembre

octobre

Devenir client en ligne

Au moyen de l'app, tout le monde peut désormais devenir client d'Argenta en 5 minutes. Le nouveau client ouvre un compte à vue, demande une carte de débit et un abonnement à la Banque par Internet et choisit une agence Argenta. Cette nouvelle possibilité vient s'ajouter au service d'excellence qui fait notre réputation.



Modernisation du siècle

2020. 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, sur une superficie d'environ 30 000 m².

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 qui combinent confort et inimitables techniques à la fois numériques, durables et efficaces sur le plan énergétique.

La location de bureaux à De Veldekens (Berchem) a pris fin et une fois l'obligation de télétravail levée, les employés d'Argenta pourront à nouveau, après 8 ans de séparation, travailler ensemble sur un seul site dans la Belgiëlei et la Lamoriniërastraat.



Notation S&P

S&P confirme la note de crédit à long terme d'Argenta Banque d'Épargne établie à A- avec une perspective stable. Les incertitudes macro-économiques pour les économies belge et néerlandaise, générées par la pandémie de Covid-19, ont été compensées par les paramètres stables du modèle d'exploitation d'Argenta. L'émission début octobre 2020 d'une obligation senior non-preferred est elle aussi venue soutenir cette notation.

Tour du monde sportif

Nos collaborateurs ont brillamment relevé le défi lancé par Argenta Solidarité, qui consistait à parcourir un tour du monde (40 075 km) à pied, à la course à pied ou à vélo sur le mois de décembre. Plus de 3 500 activités ont été enregistrées dans le club « warm-argenta » sur Strava, pour un total de 43 233,44 km parcourus. Voilà qui démontre bien à quel point nos collaborateurs sont prêts à se mobiliser pour une bonne cause, même en cette période troublée ! En guise de trophée, Argenta a versé 20 000 euros sur le compte réservé aux bonnes œuvres d'Argenta Solidarité.

Nouvelle version d'Argenta Banque par Internet

Plus rapide et plus simple, la nouvelle version de la Banque par Internet comprend des fonctionnalités supplémentaires comme la possibilité de consulter les limites de carte, de bloquer ou d'activer à nouveau des domiciliations.

octobre

novembre

décembre

décembre

décembre

Épargne-pension au moyen de l'app

Les clients d'Argenta peuvent désormais ouvrir un compte d'épargne-pension au moyen de l'app également. Cette nouvelle possibilité découle de l'élargissement de notre offre numérique. L'app Argenta est réputée plus conviviale que d'autres applications similaires. Face aux applications des banques traditionnelles, elle figure même dans le top 3, d'après une enquête réalisée par D-Rating. Elle affiche un excellent score de 4,5 sur 5 tant sur iOS que sur Android, et son nombre d'utilisateurs a fortement augmenté.



Argenta Solidarité

Malgré le télétravail, les collaborateurs d'Argenta n'ont pas perdu de vue l'importance du relationnel et du soutien à la collectivité. Argenta Solidarité a ainsi lancé plusieurs initiatives (dans le respect des règles sanitaires) réconfortantes pour soutenir ensemble une bonne cause. Un calendrier d'anniversaires avec des clichés pris par nos collaborateurs, un livre de cuisine Argenta avec nos recettes favorites, un quiz en ligne, un défi sportif... de quoi récolter de belles sommes et renforcer les liens entre les collaborateurs, malgré l'éloignement forcé que nous connaissons actuellement.





03

**Chiffres clés et
résultats 2020**



ARGENTA

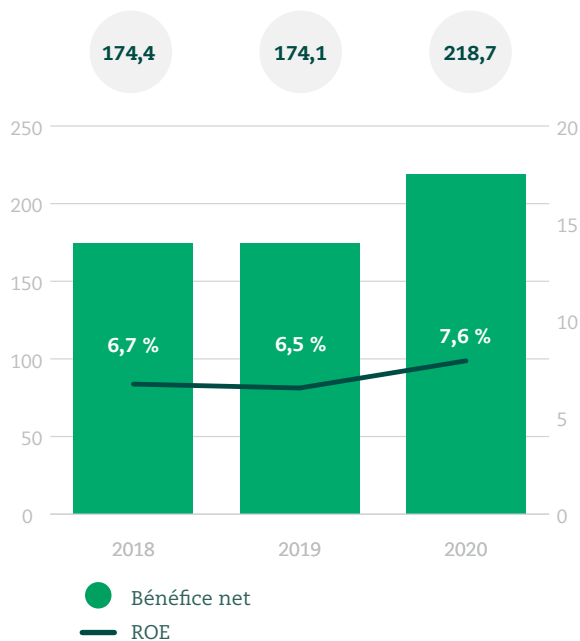
3. Chiffres clés et résultats 2020



3.1 Résultats financiers

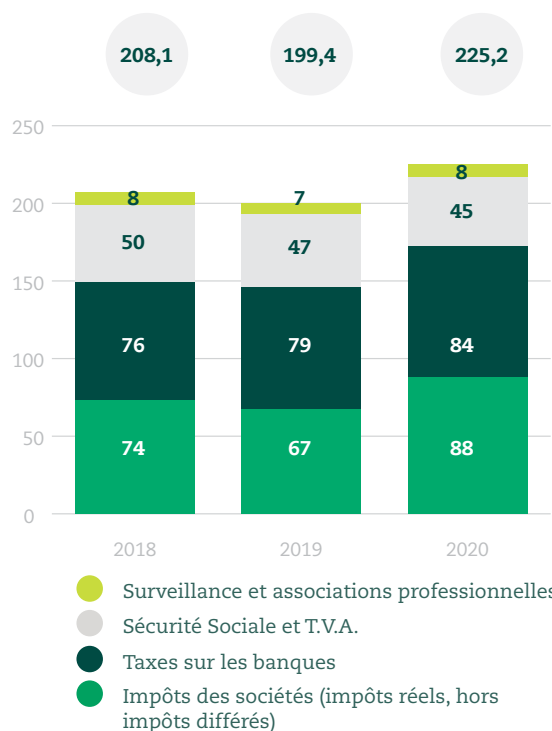
BÉNÉFICE NET ET ROE

(en millions d'euros et en %)



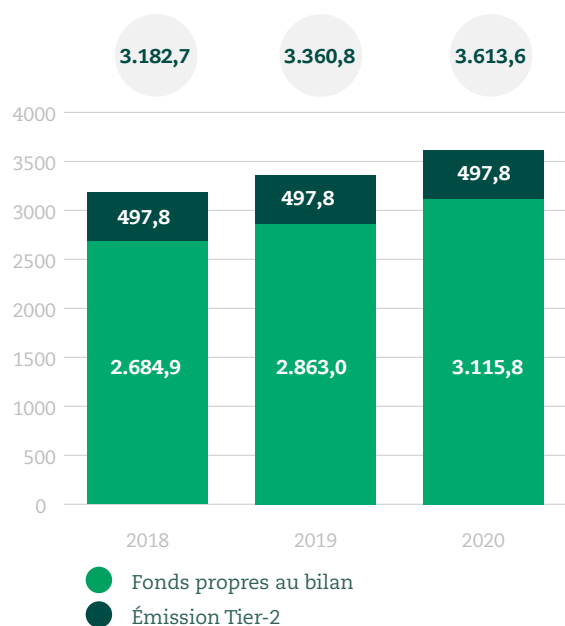
TAXES ET CONTRIBUTIONS À L'ÉTAT, AUX AUTORITÉS DE SURVEILLANCE ET AUX ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

(en millions d'euros)



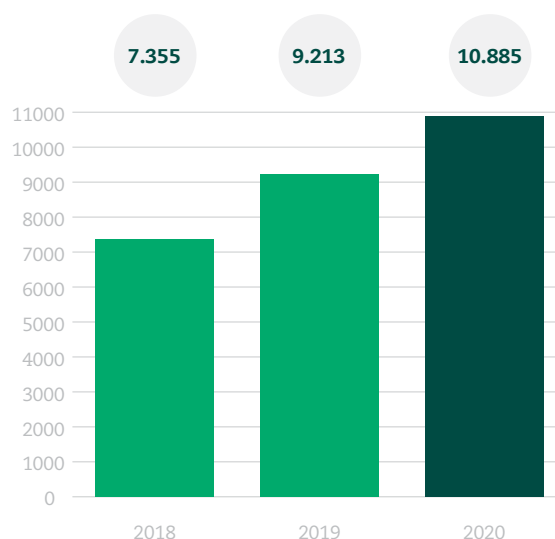
TOTAL FONDS PROPRES

(en millions d'euros)



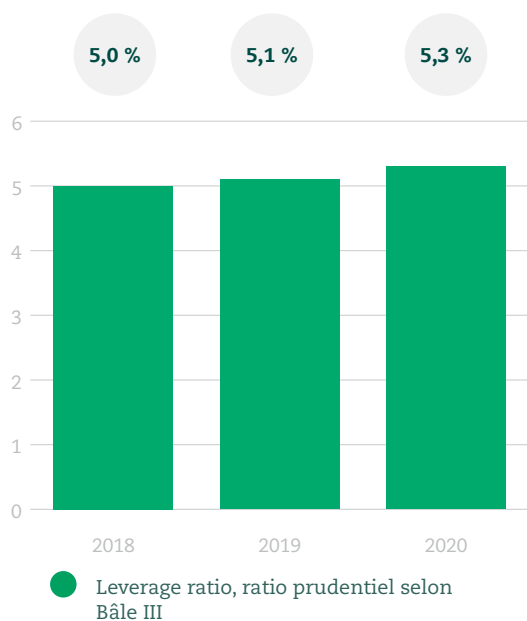
TOTAL DES PRODUITS D'INVESTISSEMENT SOUS GESTION

(en millions d'euros)



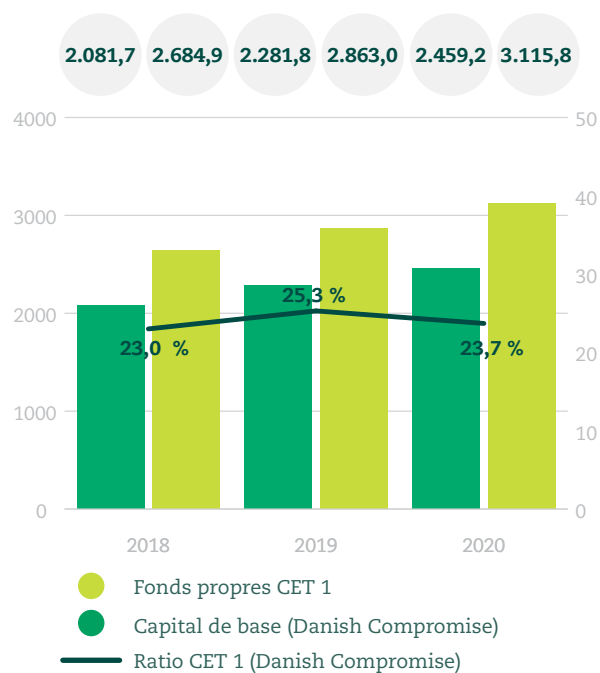
LEVERAGE RATIO

(en %)



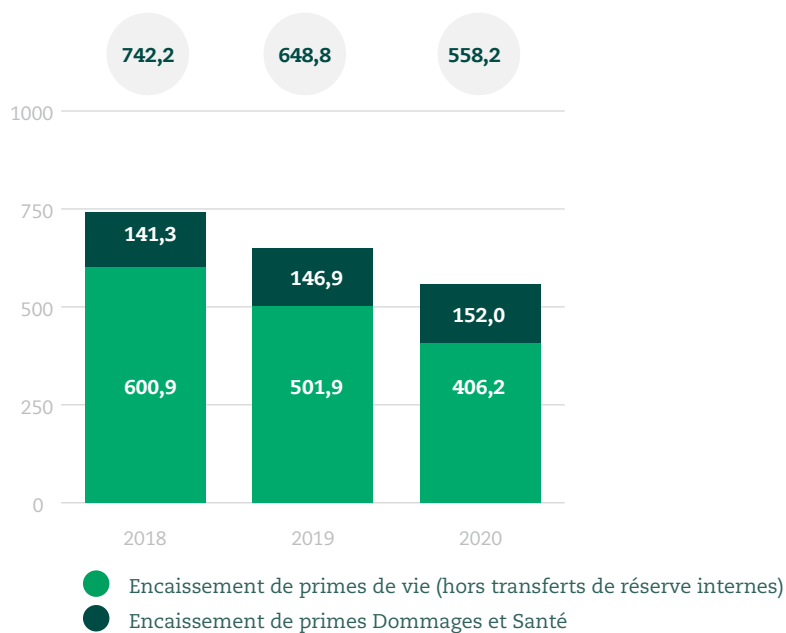
FONDS PROPRES, CAPITAL DE BASE ET RATIO COMMON EQUITY TIER I

(en millions d'euros et en %)



ENCAISSEMENT DE PRIMES D'ASSURANCES

(en millions)



3.1.1 Bilan (en euro)

Actif	31.12.2019	31.12.2020
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales et autres dépôts à vue	2.640.476.141	3.027.192.763
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	2.342.550	960.263
Actifs financiers liés à des contrats d'assurance de type « unit linked » (branche 23)	2.385.325.837	2.642.811.557
Actifs financiers non détenus à des fins de transaction, obligatoirement évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	135.684.092	139.614.545
Actifs financiers évalués à leur juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global	4.899.569.531	5.043.170.122
Actifs financiers évalués au coût amorti	38.526.529.137	40.797.385.761
Dérivés utilisés à des fins de couverture	4.135.142	3.248.972
Variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	571.941.790	768.565.472
Investissements dans les filiales, joint-ventures et entreprises associées	2.584.000	2.584.000
Actifs corporels	27.144.407	80.155.227
Immobilisations corporelles	25.994.997	79.020.719
Immeubles de placement	1.149.410	1.134.508
Immobilisations incorporelles	159.396.846	148.375.048
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Autres immobilisations incorporelles	61.246.386	50.224.588
Créances fiscales	22.580.628	23.470.410
Créances fiscales courantes	3.209.420	17.688.150
Créances fiscales différées	19.371.208	5.782.260
Actifs couverts par des contrats d'assurance et de réassurance	22.628.296	29.736.890
Autres actifs	226.772.979	284.637.928
Actifs non courants et groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	367.784.197	0
Total de l'actif	49.994.895.573	52.991.908.958

Passifs et fonds propres	31.12.2019	31.12.2020
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	1.216.696	465.526
Passifs financiers liés à des contrats d'assurance de type « unit linked » (branche 23)	2.385.325.837	2.642.811.557
Passifs financiers évalués au coût amorti	40.266.470.279	38.801.221.234
Dépôts de banques centrales	47.471.427	236.396.243
Dépôts d'établissements de crédit	95.513.992	224.751.332
Dépôts d'établissements autres que des banques centrales et des établissements de crédit	35.967.539.125	38.188.316.014
Titres de créance émis	3.168.041.068	0
Passifs subordonnés	532.656.609	0
Autres passifs financiers	455.248.057	151.757.645
Dérivés utilisés à des fins de couverture	684.439.863	889.545.635
Variations cumulées de la valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt	0	0
Provisions	3.969.730	3.524.092
Passifs fiscaux	31.400.678	27.402.118
Passifs fiscaux courants	8.909.309	5.477.152
Passifs fiscaux différés	22.491.369	21.924.966
Passifs sur assurances	3.089.121.459	3.113.005.847
Autres passifs	299.590.792	270.647.761
Passifs non courants et groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	370.338.313	0
Total du passif	47.131.873.644	49.875.910.561
Fonds propres attribuables aux actionnaires	2.862.882.883	3.115.998.397
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	139.046	0
Total des fonds propres	2.863.021.929	3.115.998.397
Total du passif et des fonds propres	49.994.895.573	52.991.908.958

3.1.2 Compte de résultat (en euro)

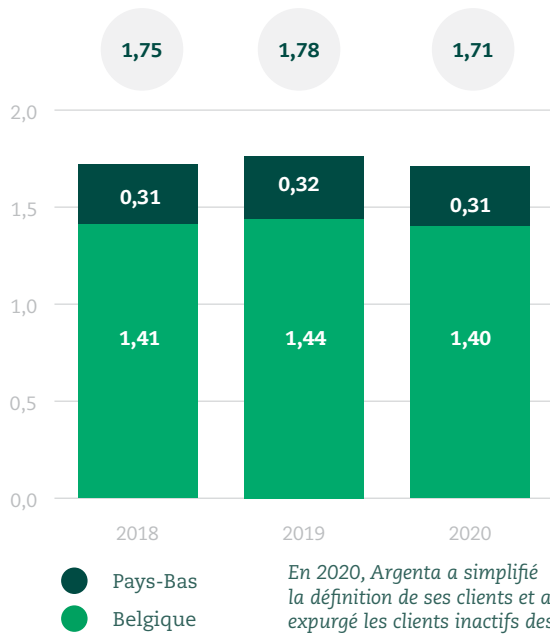
	31.12.2019	31.12.2020
Produits et charges financiers et opérationnels	660.991.442	739.622.645
Produits d'intérêt nets	630.920.927	669.292.685
Produits d'intérêt	922.316.711	913.039.459
Charges d'intérêt	-291.395.785	-243.746.774
Produits des dividendes	4.925.477	4.499.011
Produits nets des provisions et indemnités	-9.509.728	10.267.627
Produits des provisions et indemnités	163.796.208	194.583.452
Charges liées aux provisions et indemnités	-173.305.936	-184.315.825
Pertes et profits réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	8.300.394	7.087.646
Actifs financiers à leur juste valeur par le biais des résultats non réalisés	6.401.968	3.922.761
Actifs et passifs financiers au coût amorti	1.898.426	3.164.886
Pertes et profits sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction	-4.829.371	-631.117
Pertes et profits sur actifs non détenus à des fins de transaction, obligatoirement évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	11.480.666	886.254
Pertes et profits résultant du traitement administratif des transactions de couverture	-4.287.046	1.266.542
Bénéfices et pertes sur la non-reprise des actifs non financiers	-103.301	6.322
Résultat technique net généré par les contrats d'assurance	6.955.106	28.505.435
Autre résultat d'exploitation	17.138.319	18.442.239
Produits d'exploitation	21.701.011	20.932.417
Charges d'exploitation	-4.562.692	-2.490.178
Frais administratifs	-395.110.900	-402.359.598
Dépenses de personnel	-87.284.948	-102.604.564
Dépenses générales et administratives	-307.825.952	-299.755.034

	31.12.2019	31.12.2020
Amortissements	-32.784.318	-31.059.370
Immobilisations corporelles	-8.374.715	-9.958.141
Immeubles de placement	-17.401	-17.903
Immobilisations incorporelles	-24.392.201	-21.083.327
Gains de révision ou (-) pertes	0	-3.258.931
Reconnaissance et reprise de provisions	3.993.350	-449.173
Dépréciation ou renversement d'exceptionnel réductions de valeur	-2.943.321	-21.895.769
Actifs financiers (titres de créance) évalués à la juste valeur avec reconnaissance des changements de valeur dans les autres parties du résultat total	-495.180	-3.513.507
Actifs financiers évalués au coût amorti	-2.448.141	-17.997.635
Goodwill	0	0
Immobilisations corporelles	0	-384.627
Bénéfice ou perte avant impôts des activités poursuivies	234.146.253	280.599.804
Charge d'impôt liée aux activités poursuivies	-60.073.256	-82.848.994
Bénéfice ou perte après impôts des activités poursuivies	174.072.996	197.750.810
Bénéfice ou perte avant impôts des activités abandonnées	0	27.878.540
Charge d'impôt liée aux activités abandonnées	0	-6.910.245
Bénéfice ou perte après impôts sur les activités abandonnées	0	20.968.296
Bénéfice ou perte pour l'année	174.072.996	218.719.105
Bénéfice ou perte attribuable aux propriétaires de la société mère	173.989.604	218.564.954
Bénéfice ou perte attribuable à la participation ne donnant pas le contrôle	83.392	154.152

3.2 Résultats non financiers

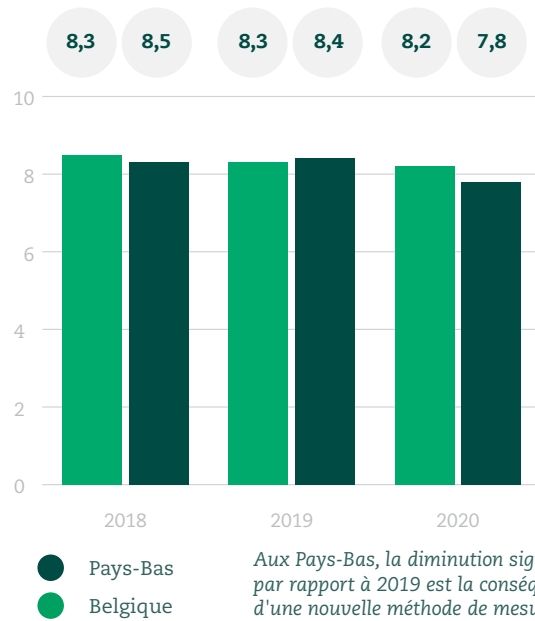
Clients

NOMBRE DE CLIENTS
(en millions)



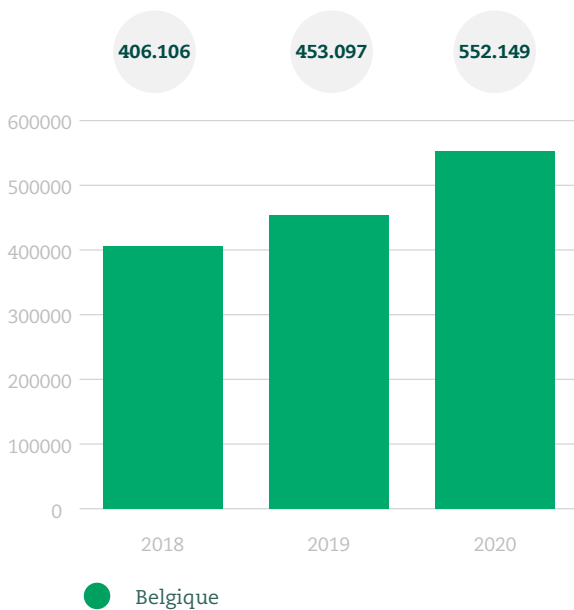
En 2020, Argenta a simplifié la définition de ses clients et a expurgé les clients inactifs des chiffres. Le flux brut de clients d'Argenta a progressé de 9 % en 2020.

SATISFACTION DES CLIENTS
(sur 10)

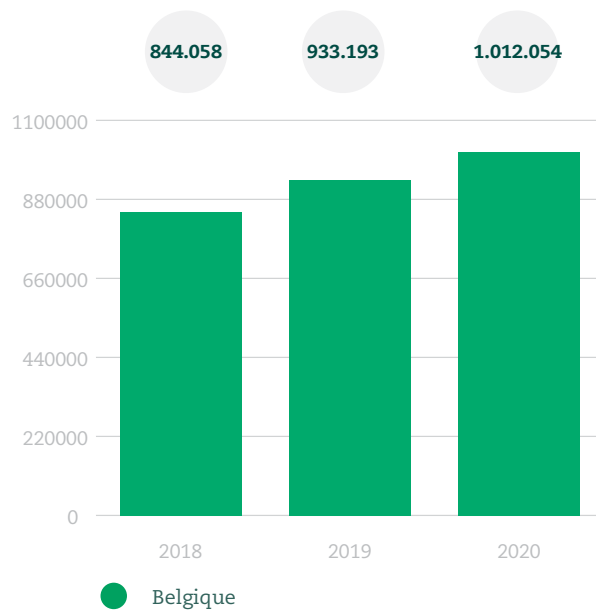


Aux Pays-Bas, la diminution significative par rapport à 2019 est la conséquence d'une nouvelle méthode de mesure. Si la nouvelle méthode avait été utilisée pour 2019, le chiffre aurait été également de 7,8. La satisfaction des clients reste donc au même niveau en 2020.

NOMBRE D'UTILISATEURS DE L'APP MOBILE

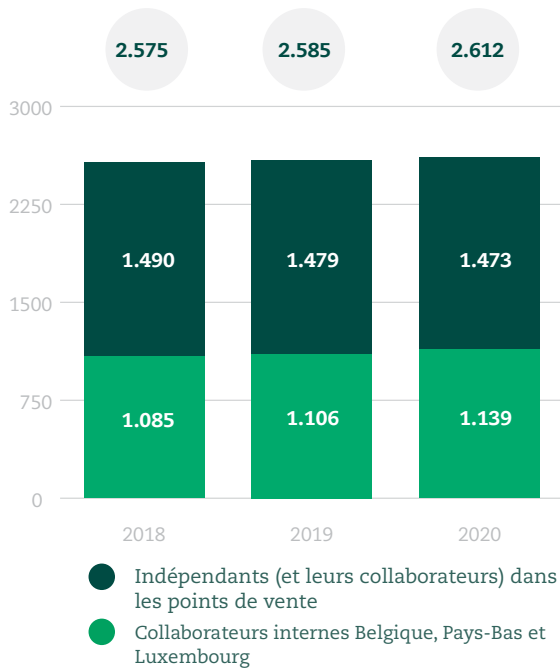


NOMBRE D'UTILISATEURS DE LA BANQUE PAR INTERNET

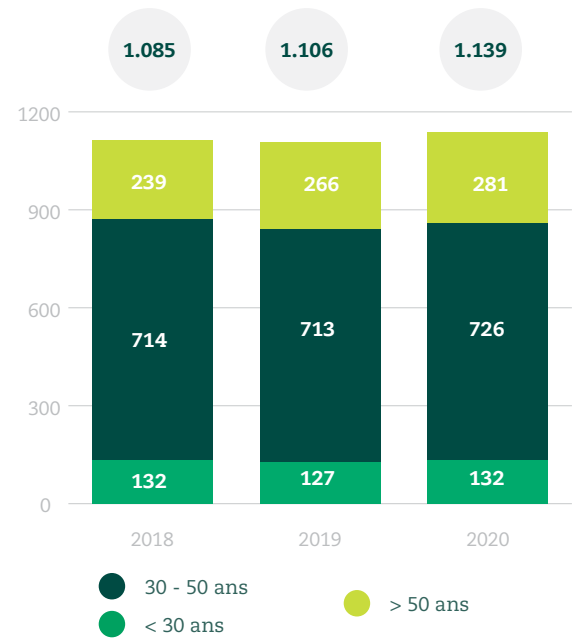


Collaborateurs

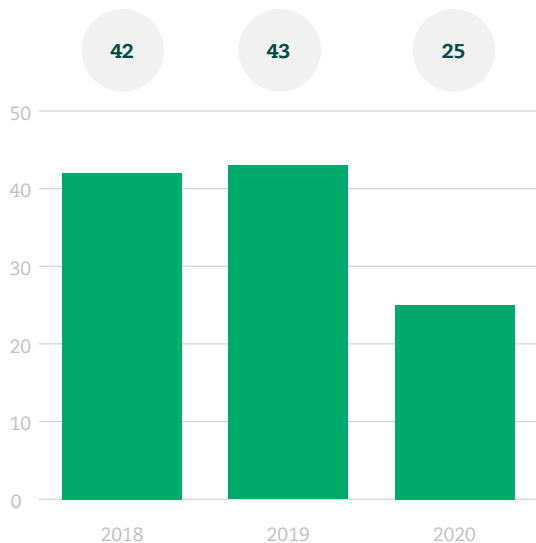
NOMBRE DE COLLABORATEURS



ÂGE DES COLLABORATEURS INTERNES EN BELGIQUE, AUX PAYS-BAS ET AU LUXEMBOURG

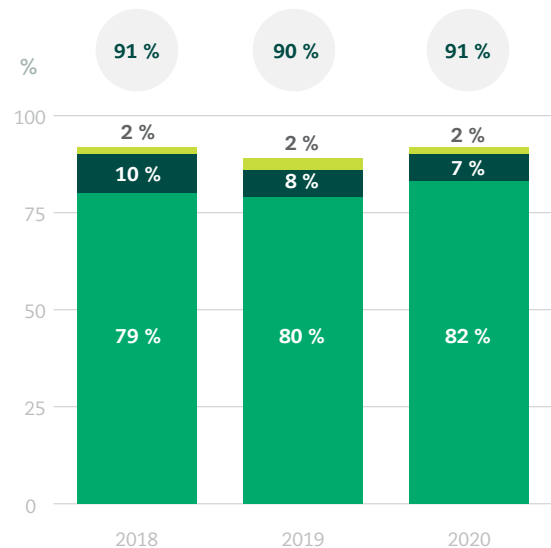


NOMBRE D'HEURES DE FORMATION PAR COLLABORATEUR EN MOYENNE



La forte diminution est liée au confinement consécutif à l'épidémie de coronavirus, voir 6.4.1

INCIDENCE SUR L'ÉCONOMIE DU RÉINVESTISSEMENT DES FONDS COLLECTÉS AUPRÈS DES CLIENTS



- Prêts aux autorités locales, régionales et les investissements dans des partenariats public-privé
- Emprunts d'État
- Crédits hypothécaires





04

Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta



ARGENTA

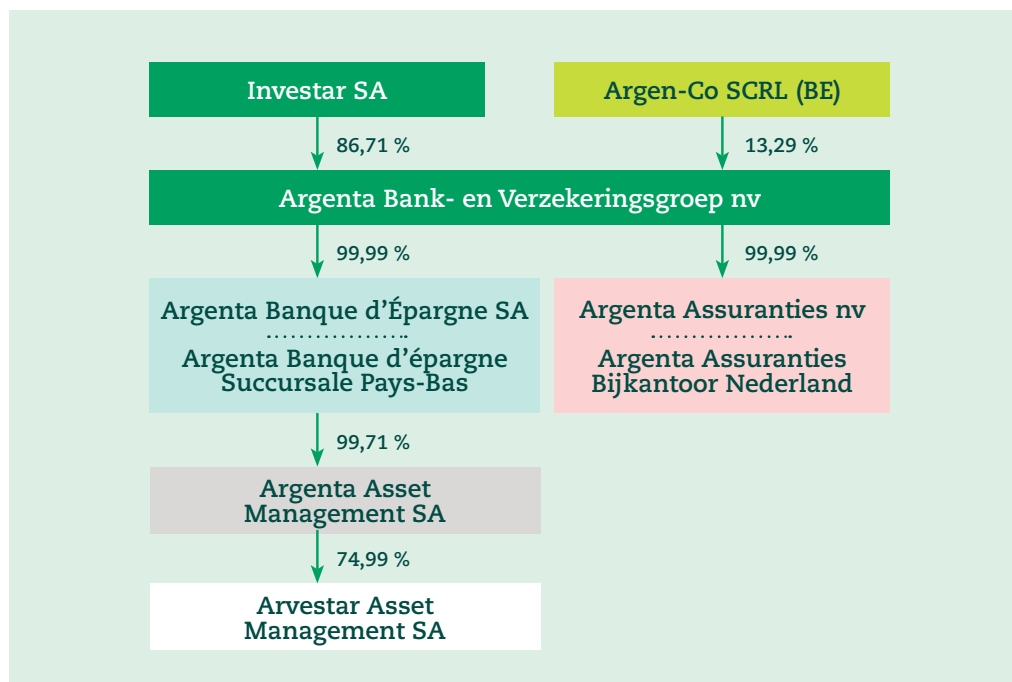


4. Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta

4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co

Les actions du groupe de bancassurance Argenta Bank- en Verzekeringsgroep sont détenues à concurrence de 86,71 % par la société d'investissement

Investeringsmaatschappij Argenta SA (ci-après Investar), un holding financier mixte, et à concurrence de 13,29 % par Argenta Coöperatieve SCRL (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, Risque & Validation, Gestion des risques non financiers & Supervisory Office, 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 Verzekeringsgroep 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 (quasiment) des participations à 100 %, de sorte qu'aucun intérêt minoritaire ne doit être rapporté (autrement que purement formellement). La seule exception à cet égard concerne la société de gestion constituée en 2018, « Arvestar Asset Management », dans laquelle Argenta Asset Management détient une participation majoritaire de 74,99 %.

Les marchés géographiques sur lesquels la société est active commercialement sont la Belgique et les Pays-Bas.

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 les sociétés de gestion Argenta Asset Management et Arvestar Asset Management, le pôle bancaire du Groupe Argenta. Argenta Banque d'Épargne propose des produits bancaires adaptés aux besoins des particuliers et des ménages, et exerce quatre activités principales.

Activités en Belgique

Les quatre activités principales sont les suivantes :

1. **Affaires bancaires** : la mise à disposition de moyens de paiement comme les comptes à vue, les cartes de paiement, les cartes de crédit et les comptes-titres;
2. **Épargne** : la collecte de l'épargne;
3. **Investissements** : l'offre de fonds d'investissement gérés par Argenta Asset Management, Arvestar Asset Management ou par des gestionnaires de fonds externes;
4. **Crédits** : l'octroi de crédits-logement et de prêts à tempérament.



Les fonds collectés auprès des particuliers par le biais des affaires bancaires et de l'épargne sont réinvestis par Argenta, à concurrence de 82 %, auprès des particuliers et des ménages sous la forme de crédits-logement. Par ailleurs, Argenta Banque d'Épargne investit, à hauteur de 9 %, dans des emprunts publics émis par des institutions internationales, nationales, régionales et locales, entre autres par le financement de projets locaux à travers des investissements directs dans des villes et communes, des entreprises publiques et des infrastructures (par des partenariats public-privé). 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 6.4.3).

Arvestar Asset Management

Arvestar Asset Management, une joint-venture entre Argenta Asset Management et Degroof Petercam Asset Management, a été créée en 2018. Arvestar Asset Management gère les fonds d'épargne-pension Argenta et les fonds Argenta DP Allocation. Argenta Asset Management et Degroof Petercam Asset Management en détiennent respectivement 74,99 % et 25,01 % des actions.

En décembre 2020, les fonds d'épargne-pension Argenta ont franchi pour la première fois le seuil de 3 milliards d'euros d'actifs sous gestion.

Au 31 décembre 2020, 167 847 clients d'Argenta constituent leur pension complémentaire par le biais de ces fonds d'épargne-pension.

Activités au Luxembourg

Argenta Asset Management est une société luxembourgeoise 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 Portfolio sicav.

Argenta Portfolio est un fonds de fonds. Cela signifie que les avoirs financiers des divers compartiments sont investis dans d'autres fonds d'investissement qui diffèrent sur le plan des risques et de l'horizon d'investissement.

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

Activités aux Pays-Bas

Argenta est active depuis 1997 déjà aux Pays-Bas ; elle possède une succursale à Breda depuis 2003. 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 concurrence sur le marché des crédits-logement néerlandais ne cesse d'augmenter, et donc aussi l'importance de se démarquer à

l'égard des consommateurs et des conseillers. À ce titre, la succursale a développé un nouveau positionnement de marque en 2020 : « Argenta, de woonbank ». Ce positionnement correspond à Argenta, mais cible essentiellement la catégorie « logement » depuis notre implantation aux Pays-Bas. Une proposition distinctive a été élaborée pour cette « banque du logement » et présentée dans un premier temps aux collaborateurs et aux conseillers indépendants en 2020. En 2021, les consommateurs néerlandais découvriront de manière novatrice le nouveau positionnement de marque d'Argenta aux Pays-Bas.

4.4 Argenta Assurances

Activités en Belgique

Argenta Assurances est une entreprise d'assurances belge dont l'objectif consiste à protéger le patrimoine financier des particuliers et des ménages en leur proposant, d'une part, des assurances

dommages et santé (assurance familiale, assurance incendie, auto et hospitalisation) et, d'autre part, des assurances vie et décès, dont des assurances solde restant dû. Par ailleurs, Argenta Assurances propose également des assurances investissements sous la forme de produits de la branche 23.

Outre l'activité d'assurance, 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.



Activités aux Pays-Bas

Après la cessation des activités d'assurances aux Pays-Bas en 2018, un accord a été conclu avec l'assureur néerlandais Waard Leven en novembre 2019 pour la vente du portefeuille d'assurances vie néerlandais. Tout comme Argenta, Waard Leven place réellement le client en position centrale.

La cession a été menée à bien le 31 août 2020. Rien ne change en ce qui concerne les polices et les conditions des clients. Cette vente à Waard s'inscrit dans la stratégie d'Argenta Nederland de se concentrer sur le logement et le patrimoine.





05

**Priorité à
l'expérience
du client**



ARGENTA

5. Priorité à l'expérience du client



5.1 Argenta, partenaire financier de confiance des ménages et des particuliers

Depuis la création d'Argenta en 1956, les produits et services Argenta reflètent les valeurs de l'entreprise : proximité, esprit d'entreprise, pragmatisme et simplicité. Argenta continue de se concentrer

sur les services bancaires et d'assurance pour et par les citoyens, de manière simple, consciente des prix et en toute transparence, comme le veut sa proposition de valeur :

ARGENTA-PROPOSITION DE VALEUR



Sans fioritures

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



Conscient des prix

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



Partenaire de confiance

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



Durable

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

Le client peut contacter Argenta 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au moyen de l'app et de la Banque par Internet. En outre, les 428 agences sont prêtes à offrir à leurs clients des conseils personnalisés. Nous avons su maintenir cette disponibilité pendant la crise sanitaire de 2020 : nos agents et leurs collaborateurs étaient toujours joignables par téléphone ou par e-mail pour aider leurs clients, et ces derniers pouvaient également se rendre à l'agence sur rendez-vous. De strictes mesures de sécurité ont été prises pour garantir la santé de nos clients et de nos collaborateurs.

Les produits d'Argenta restent simples et accessibles à tous. Ils sont liés aux moments clés de la vie d'une personne : naissance, achat d'une habitation, constitution d'une pension, etc. Argenta entend être là pour ses clients à chaque moment de leur vie.

Depuis septembre 2020, les particuliers peuvent devenir clients d'Argenta par la voie numérique, ce qui est une véritable révolution dans l'histoire de notre banque. Le nouveau client ouvre un compte à vue, demande une carte de débit et un abonnement à la Banque



par Internet et choisit une agence Argenta, le tout en ligne. Les fonctionnalités disponibles en ligne complètent la prestation de services appréciée de nos agences. Un client enregistré en ligne peut parfaitement solliciter son agent pour obtenir des conseils.

Argenta vise un dialogue ouvert avec ses clients. Au moyen de plusieurs méthodes et de divers canaux, Argenta sollicite périodiquement l'avis de ses clients et utilise ce feed-back pour optimiser ses services et ses produits. Elle reste ainsi une banque qui connaît véritablement ses clients, la banque où les choses sont à la fois claires et simples.

Les clients d'Argenta semblent l'apprécier au vu des résultats enregistrés année après année au niveau du Net Promotor Score (NPS) et de l'enquête de satisfaction. La question suivante est posée aux clients d'Argenta : recommanderiez-vous Argenta à vos amis, à votre famille ou à vos collègues ? En Belgique, ce score NPS s'élève à pas moins de +40, une cote enviable pour le secteur bancaire belge.

D'après Test-Achats, Argenta obtient pour 2020 un score de 82/100 en ce qui concerne la satisfaction du client au sein du secteur bancaire belge.

Le troisième Global Customer Experience Excellence Report de KPMG, en réalité une édition spéciale de ce rapport sur l'expérience client publiée en raison de la crise sanitaire, désigne Argenta comme première banque en Belgique sur le plan de l'expérience client. Le rapport KPMG est le résultat d'une enquête internationale sur l'expérience client ; il repose sur 4 millions d'évaluations de quelque 3 500 marques par leurs clients.

Enfin, une enquête réalisée par le bureau de consultance goCX désigne respectivement Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances comme la banque et l'assureur les plus soucieux du client en Belgique en 2020. Plus de 4 000 répondants belges sélectionnés arbitrairement ont été invités à répondre au questionnaire en ligne de goCX. Cette enquête nous donne une idée précise de l'opinion de

la population, car il s'agit du ressenti exprimé par des clients, sans l'intervention d'experts ou de membres d'un jury.

De telles reconnaissances 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. Le client choisit son canal et, quel que soit son choix, Argenta est un partenaire de confiance conscient des prix qui s'engage à proposer des produits et des services honnêtes et à entretenir des relations à long terme avec ses clients.

5.2 Offre de produits Argenta

5.2.1 Affaires bancaires & Épargne

Offre de produits

Belgique



Argenta applique dans son offre des tarifs toujours transparents et est généralement reconnue pour son large éventail de services gratuits.

Afin de poursuivre sur cette voie à l'avenir et de pouvoir offrir des services complémentaires aux clients ayant des besoins supplémentaires, Argenta a étudié en 2020 les possibilités de tarification de certains services en plus d'une offre étendue de services gratuits.

À cette fin, Argenta a mené une enquête approfondie auprès de plus de 5 000 consommateurs, clients et non-clients. Argenta a utilisé la contribution de ces consommateurs comme fil conducteur pour commencer à regrouper des services bancaires dans des formules, à partir de février 2021.

En plus d'accorder une grande attention aux tarifs compétitifs des formules payantes, Argenta veille à ce que la composition des formules soit très simple et transparente. Le prix de la formule est sans ambiguïté, il n'y a pas de coûts cachés.

Outre l'offre gratuite étendue (formule Green), les clients peuvent opter pour une offre payante (formule Silver ou Gold) et un compte d'épargne spécifique (compte Pro Plus) pour les personnes morales (entre autres).

Afin de garder les choses aussi simples que possible pour le client, Argenta a proposé à chaque client la formule qui correspondait le mieux à son profil d'utilisateur actuel. Sur cette base, 81 % des clients se sont vu proposer la formule gratuite et étendue Green. En d'autres termes, Argenta n'a pas orienté automatiquement ses clients vers les formules payantes.



Argenta est la seule banque dotée d'un vaste réseau d'agences qui proposent une offre attrayante et gratuite de services de paiement et d'épargne avec un haut niveau de libre-service : la Banque par Internet et mobile, les comptes à vue et d'épargne, la carte de débit sans contact, la carte de crédit standard et la garde des titres sont gratuits. L'introduction des formules en 2021 ne viendra rien changer sur ce point.

Argenta conserve un large éventail de services gratuits dans toutes les formules. Ainsi, quelle que soit la formule choisie, tous les clients peuvent retirer de l'argent gratuitement auprès d'autres banques et effectuer des virements instantanés gratuits dans l'app Argenta. Pour les extraits de compte papier, le client ne paie aucun coût supplémentaire, sauf les frais de port éventuels. Les domiciliations refusées qui sont présentées à nouveau sont également gratuites chez Argenta. L'app Argenta et la Banque par Internet Argenta restent elles aussi gratuites pour tous les clients.

Les formules payantes sont surtout intéressantes pour les clients qui ont besoin de services ou de produits particuliers, par exemple une carte de crédit Golden avec des limites de crédit rehaussées et des assurances supplémentaires. Grâce aux formules payantes, Argenta pourra à terme ajouter de

Pour des raisons de sécurité et dans l'attente d'une méthode d'autorisation alternative, les transactions de paiement pour des montants plus élevés doivent être signées à l'aide du digipass. Argenta a décidé de remplacer les digipass existants par des exemplaires neutres en CO₂. Munis de batteries rechargeables, ces digipass durables sont fabriqués à partir de matériaux recyclables.



nouveaux services à son offre existante, et donc renforcer et élargir son offre de produits durables.

Pays-Bas

Argenta Nederland est une banque entièrement numérique. Les clients ne peuvent ouvrir leur compte d'épargne qu'en ligne. Ils peuvent ensuite effectuer eux-mêmes des modifications générales et gérer leur épargne dans un environnement bancaire en ligne sécurisé.

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

Des processus sans contact et numériques

En raison de la crise sanitaire, plusieurs processus ont été convertis au format sans contact ou numérique afin de pouvoir continuer à servir les clients dans des conditions sûres. Concernant les Affaires bancaires et l'Épargne, des services et produits modifiés sont également apparus en 2020, notamment :

- la possibilité de devenir client d'Argenta au moyen de l'app ;
- une mise à disposition plus rapide de cartes de débit et de crédit sans contact, à la demande du client ;
- la possibilité d'ouvrir un compte d'épargne-pension au moyen de l'app ;
- la possibilité de valider ou de modifier ses données à caractère personnel (adresse, etc.) au moyen de l'app (dans le cadre de la lutte contre le blanchiment).



Lutte contre l'hameçonnage

Argenta lutte activement contre l'hameçonnage et d'autres formes de fraude. À ce titre, de nouvelles mesures ont été introduites en 2020, notamment le protocole 3-D Secure pour des paiements en ligne avec une sécurité supplémentaire : la banque vérifie en fait s'il s'agit bien du client qui effectue le paiement.

Reste que l'hameçonnage et les autres formes de fraude demeurent une préoccupation importante, car les fraudeurs, inventifs et toujours plus professionnels, développent sans cesse de nouvelles techniques. C'est pourquoi Argenta informe fréquemment ses clients à propos des dangers et des méthodes de fraude, et les renseigne sur les possibilités qui existent pour se protéger contre de telles pratiques. Argenta fournit ces informations par le biais de la Banque par Internet, de l'app, des médias sociaux et des lettres d'information.

Si un client est victime d'une fraude, Argenta fera tout son possible pour récupérer les fonds pour le client.

Évolution du portefeuille

Belgique

Les avoirs sur les comptes à vue ont augmenté, passant à 6,1 milliards d'euros, soit une augmentation de 16 %.

En Belgique, les particuliers et les ménages voient leur compte à vue comme un havre sûr en attendant un investissement intéressant à

long terme. Vu le faible écart de taux, l'argent reste souvent sur le compte à vue et n'est plus transféré sur un compte d'épargne. Les clients ont beaucoup mis de côté en 2020, tant sur le compte à vue que sur le compte d'épargne. Les mesures sanitaires sont en effet venues mettre un frein à leur consommation.

Le montant total sur les comptes d'épargne réglementés et non réglementés a progressé de 1,8 milliard, pour atteindre 27,8 milliards d'euros. Le 1er juillet 2020, tous les comptes d'épargne réglementés au nom de personnes morales, groupements, structures juridiques sans personnalité juridique et associations de fait ont été convertis en comptes d'épargne non réglementés, ce qui signifie que le solde de l'épargne réglementée a diminué lors du second semestre 2020.

Le solde sur les comptes d'épargne reste historiquement élevé, malgré le taux faible à 0,11 %. La popularité du compte d'épargne s'explique par ses atouts traditionnels : disponibilité immédiate des avoirs, sécurité et exonération fiscale jusqu'à un plafond fixé par la loi (alors que les autres revenus mobiliers sont soumis à un précompte mobilier de 30 %). Les produits d'investissement séduisent par ailleurs de plus en plus les clients d'Argenta.

Pays-Bas

Fin 2020, le portefeuille d'épargne total d'Argenta Spaarbank Nederland était de 2,23 milliards d'euros, soit une diminution de 19,3 millions d'euros par rapport à décembre 2019. Celle-ci s'explique principalement par le recul des dépôts à terme. Au vu de la très faible rémunération de leur épargne, de nombreux clients veulent éviter de bloquer leurs avoirs à plus long terme et aux faibles taux d'intérêt actuels.

(Nombres en milliers)

Pilier	Infrastructure bancaire gratuite	Belgique 2018	Belgique 2019	Belgique 2020	Pays-Bas 2018	Pays-Bas 2019	Pays-Bas 2020
Épargne et paiements							
	Nombre de comptes à vue	1.204	1.246	1.274	pas proposé	pas proposé	pas proposé
	Nombre de comptes d'épargne et à terme	1.264	1.291	1.307	139	136	130
	Nombre de cartes de débit et de crédit	1.617	1.534	1.791	pas proposé	pas proposé	pas proposé
Investissements							
	Nombre de comptes-titres	137	146	171	pas proposé	pas proposé	pas proposé
				2018	2019	2020	
Épargne et contrats d'assurance des ménages (*)							
en millions d'euros				37.827	39.633	41.453	
en % des fonds totaux				82 %	79 %	78 %	
Prêts aux ménages							
en millions d'euros				29.963	31.883	33.942	
en % d'épargne des ménages				79 %	80 %	82 %	
en % du total des actifs Argenta				65 %	64 %	64 %	
Prêts aux autorités locales, régionales et investissements dans des partenariats public-privé							
en millions d'euros				766	850	983	
en % d'épargne des ménages				2 %	2 %	2 %	
en % du total des actifs Argenta				2 %	2 %	2 %	
Réinvestissement en emprunts d'Etat							
en millions d'euros				3.817	3.013	2.825	
en % d'épargne des ménages				10 %	8 %	7 %	
en % du total des actifs Argenta				8 %	6 %	5 %	
Réinvestissement dans les entreprises							
en millions d'euros				3.204	3.184	3.973	
en % d'épargne des ménages				8 %	8 %	10 %	
en % du total des actifs Argenta				7 %	6 %	7 %	

(*) Ce montant concerne les fonds récoltés sans les produits fee bancaires et la branche 23. Ces fonds ne sont pas réinvestis par Argenta, mais par le fonds.

5.2.2 Investir

Belgique

Les fonds d'investissement d'Argenta ont continué à progresser en 2020 également, et atteignent désormais 6 milliards d'euros. Cette montée en puissance est le résultat principalement de la confiance croissante des clients d'Argenta. Dans l'environnement actuel de faibles taux d'intérêt, les clients d'Argenta veulent maintenir leur pouvoir d'achat et optent donc de plus en plus pour des fonds d'investissement.

Les fonds d'épargne-pension Argenta et les fonds d'investissement correspondants se portent également très bien, avec un portefeuille actuel de 3,6 milliards d'euros.

Argenta dispose à présent d'une vision et d'une stratégie de placements claires, conformes à ses valeurs. « Investir chez Argenta » s'appuie essentiellement sur une offre simple, mais complète : le client peut investir dans un des quatre fonds essentiels correspondant à son profil de risque et à ses besoins.

Ces fonds essentiels traduisent la vision à long terme claire d'Argenta Asset Management en misant sur le potentiel de thèmes à long terme, dans un cadre durable. Le client peut y ajouter des fonds complémentaires selon ses préférences dans différents thèmes, secteurs, régions ou classes d'actifs. De plus, le client peut opter pour des fonds complémentaires 100 % durables portant le label « Towards Sustainability ».

Pour la quasi-totalité des fonds d'investissement Argenta, il existe également une contrepartie de la branche 23 dans le cadre d'Argenta Life Plan pour les clients ayant besoin d'une assurance.



Les clients choisissent toujours plus les investissements durables. En 2020, dix produits d'investissement d'Argenta ont à nouveau reçu le label « Towards Sustainability » de Febelfin. Les choix stratégiques d'Argenta, orientés sur la durabilité et le long terme, portent clairement leurs fruits.

L'octroi du label a été renouvelé pour les fonds « Argenta Fund Obligations d'État », « Argenta Fund Responsible Growth (Defensive) », « Argenta Fund Responsible Utilities » et « Argenta Fund Responsible Materials », entre autres. Il en a été de même pour leurs homologues de la branche 23, qui s'adressent aux clients ayant des besoins spécifiques en assurance.





Extension du canal numérique

L'épargne-pension est un moyen fiscalement avantageux d'épargner pour plus tard. Depuis le 12 novembre 2020, le client peut facilement ouvrir un fonds d'épargne-pension depuis l'app Argenta. Des versements complémentaires sont aussi possibles au moyen de l'app, en toute simplicité. Fin 2020, plus de mille nouveaux contrats d'épargne-pension avaient déjà été souscrits au moyen de l'app.

Amélioration de l'expérience du client

Deux changements importants ont été opérés au niveau des investissements en 2020 pour stimuler la production.

D'une part, les clients peuvent choisir librement le montant de leur investissement. D'autre part, depuis novembre 2020, l'apport minimum pour les fonds d'investissement bancaires a été ramené à 1 000 euros, contre 2 500 auparavant. Les clients peuvent

donc commencer à acheter dès 1 000 euros. Concernant le lancement d'un plan d'investissement (Argenta Invest Plan), le montant minimum de 25 euros par mois est maintenu.

Évolution du portefeuille

Le portefeuille total des produits d'investissement a augmenté, passant de 9,2 milliards d'euros à 10,9 milliards en 2020. Cette augmentation est le résultat d'une production nette accrue et d'un impact positif des cours boursiers. Les fonds d'investissement restent une solution alternative importante aux comptes d'épargne dans l'environnement actuel de faibles taux d'intérêt.

Les nombreux investissements et efforts déployés par Argenta dans le domaine des placements ont renforcé considérablement la confiance de nos clients. Comme l'illustrent les achats des clients, la part des fonds Argenta dans les portefeuilles des clients a fortement augmenté. En 2020, comme en 2019,



nous avons également assisté à un glissement des fonds partenaires vers les fonds Argenta Portfolio. Au sein de la gamme Argenta Portfolio, les fonds Argenta Portfolio Neutral, Defensive et Dynamic sont très populaires.

5.2.3 Crédits

Offre de produits

Belgique

L'octroi de crédits reste au cœur de l'offre d'Argenta. En 2020, Argenta a accordé un crédit-logement à 19 380 ménages. En raison des mesures sanitaires, beaucoup de gens recherchent une habitation avec un jardin et suffisamment d'espace pour organiser le télétravail et l'enseignement à distance.

Outre les crédits-logement, Argenta propose également divers prêts à tempérament. Depuis le début de l'année 2020, la majeure partie des demandes de prêts à tempérament (PàT) fait l'objet d'une décision automatisée ; les clients savent donc généralement en quelques minutes si leur demande est acceptée ou non.

Pays-Bas

Argenta Nederland se consacre principalement aux crédits hypothécaires, tout comme en 2020. Elle a pu clôturer l'année 2020 avec de bons résultats et a aidé plus de 10 000 ménages à acheter une nouvelle habitation ou à refinancer leur crédit hypothécaire existant.

ARGENTA SOUTIEN SES CLIENTS EN CETTE PÉRIODE D'INSTABILITÉ FINANCIÈRE

Nul n'aurait pu prédire en mars 2020 que la crise sanitaire prendrait de telles proportions. Les impacts sur l'économie et la société se sont toutefois rapidement fait sentir. Le secteur financier et les pouvoirs publics ont collaboré pour offrir une solution aux clients touchés et leur permettre de résister à cette tempête financière inattendue. Une attention toute particulière a été prêtée aux ménages vulnérables, qui ont pu demander un report sans frais du remboursement de leur crédit en cours.

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.



Amélioration de l'expérience du client

Belgique

En 2020 ont été posées les fondations de la prise de décision automatisée pour les prêts à tempérament et les crédits-logement, afin d'améliorer la qualité et la rapidité de nos services.

Depuis le début de l'année 2020, la majeure partie des demandes de prêts à tempérament fait l'objet d'une décision automatisée ; les clients savent donc souvent en quelques minutes si leur demande est acceptée ou non.

Fin novembre 2020, les décisions automatisées étaient introduites pour les crédits-logement également. La rapidité du traitement des demandes simples a depuis fortement augmenté.

En raison de la crise sanitaire, les processus afférents aux crédits-logement et prêts ont été adaptés au fonctionnement à distance. Ainsi, les clients existants pouvaient signer une demande et une offre de crédit depuis leur domicile, sans avoir à se rendre à l'agence. Une belle manière d'éviter un déplacement au client, mais aussi de lui faire gagner du temps. L'évaluation d'un bien immobilier s'effectuait elle aussi à distance, sur la base d'informations et de photographies transmises par la voie numérique.

Enfin, les clients pouvaient demander le paiement d'une tranche d'un crédit-logement au moyen de l'app Argenta, sans devoir se rendre à l'agence ou solliciter l'intervention de celle-ci.

Pays-Bas

L'année dernière, la succursale a apporté d'importantes améliorations à ses processus en vue de mieux satisfaire les clients. Les clients néerlandais peuvent par exemple rembourser un crédit en ligne, tandis que la

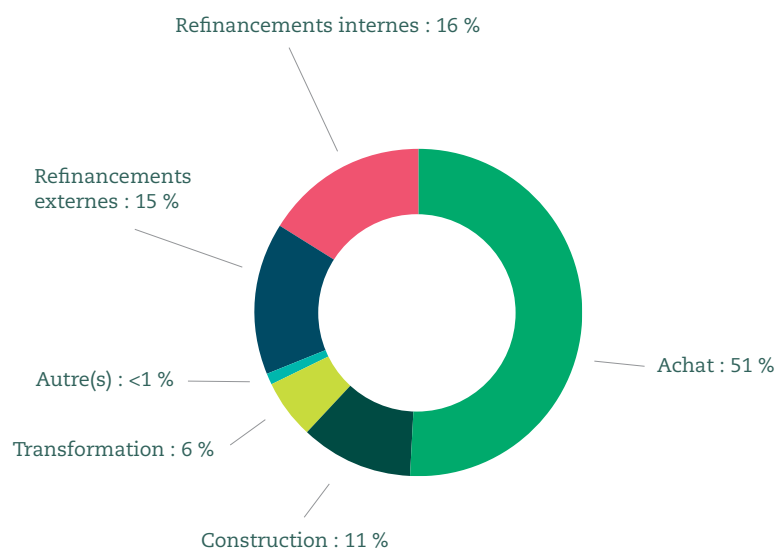
procédure relative au compte de paiement a été numérisée. Dans le cas d'une demande de crédit-logement en ligne, les clients et les conseillers peuvent communiquer des données toujours plus détaillées grâce à l'emploi de sources publiques de données validées sur les consommateurs. La succursale continue donc à jouer un rôle catalyseur en ce qui concerne la numérisation du processus d'acceptation des crédits hypothécaires. Elle reste un acteur important du financement des logements privés sur le marché néerlandais.

Évolution du portefeuille

Crédits hypothécaires

Belgique

En 2020, Argenta a réalisé pour 3,29 milliards d'euros de crédits hypothécaires, dont 562 millions d'euros de refinancements internes. Ce montant est inférieur de 12 % à celui de 2019. Il faut cependant noter que 2019 aura été une année exceptionnelle sur le plan de l'octroi de crédits en raison de la suppression du bonus logement par le Gouvernement flamand. Le printemps 2020 a été secoué par la crise sanitaire, le premier confinement ayant entraîné l'arrêt pur et simple du marché du crédit : les visites à domicile étaient interdites, les actes notariés reportés.





Le marché a recommencé à tourner à plein régime à partir du second semestre, pour afficher un beau mouvement de rattrapage.

En 2020, la part de marché d'Argenta au niveau de la production de crédits hypothécaires était de 7,1 %. En 2020 à nouveau, le portefeuille de crédits logement a progressé plus fortement que le marché. Argenta affiche en effet une hausse de 9,6 %, contre 5,9 % pour le marché. En chiffres absolus, cela représente un accroissement du portefeuille de crédits hypothécaires de 1,32 milliard d'euros, qui s'élevait ainsi à 15,05 milliards d'euros à la fin de 2020.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, Argenta a octroyé pour plus de 3,27 milliards d'euros de nouveaux crédits hypothécaires. La production a ainsi progressé de 45 % par rapport aux prévisions pour 2020. Cette hausse s'explique par une forte croissance de la demande sur le marché en raison de la pandémie, d'une part, et de la faiblesse des taux, d'autre part. Le portefeuille est passé à 18,5 milliards

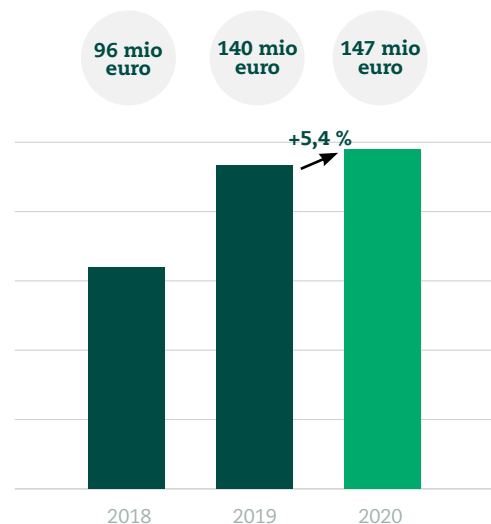
d'euros en décembre 2020. La part de marché d'Argenta aux Pays-Bas s'élevait à 3,7 % en décembre 2020.

Prêts à tempérament

Belgique

En 2020, Argenta a réalisé pour quelque 147 millions d'euros de prêts à tempérament, soit une hausse de 5,4 % par rapport à 2019.

PRODUCTION DE CRÉDITS À LA CONSOMMATION



Un prêt à tempérament sur trois souscrit en 2020 concernait un investissement durable dans un vélo (électrique), des rénovations écologiques ou l'acquisition d'un véhicule écologique.

5.2.4 Assurances

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

En 2020 également, Argenta a initié l'optimisation à plusieurs égards de son offre en assurances. La stratégie 2023 vise l'automatisation des tâches simples et standardisées dans les processus d'assurances. Les collaborateurs pourront ainsi se concentrer sur le suivi des dossiers plus complexes, et fournir au client l'encadrement et les conseils dont il a besoin en ce qui concerne ses assurances.

Sur ce plan, les étapes suivantes ont été franchies en 2020 :

- Plusieurs nouveaux robots au sein de Vie s'occupent du traitement d'opérations financières, clôturent automatiquement des tâches et établissent directement des contrats sur la base d'une décision médicale.

- Divers processus ont été simplifiés : le versement d'une assurance vie au partenaire survivant après un décès, la suppression de contrôles supplémentaires, le soutien aux agents dans le processus d'acceptation médicale et la visualisation du rendement dans l'app Argenta.
- Assurando a été introduit en septembre ; il s'agit du nouveau système de gestion des assurances incendie.
- Pour toutes les assurances dommages, les nouvelles demandes et modifications aux contrats sont traitées à distance depuis avril 2020. Ce nouveau fonctionnement restera applicable une fois la crise sanitaire derrière nous.

Outre ces optimisations, d'autres initiatives nous ont permis d'investir dans la relation durable avec nos clients. Argenta a ainsi soutenu ses clients confrontés à des difficultés financières en raison de la pandémie en leur octroyant un sursis de paiement pour leurs assurances solde restant dû et incendie.



Afin de limiter l'impression centrale des documents, Argenta informe depuis avril 2020 ses agents de la disponibilité en ligne des documents. Les agents transmettent le document en question au client, selon le canal choisi par ce dernier.

Le papier a été abandonné pour les sinistres graves également. Les dossiers sont exclusivement traités au format numérique.

Évolution du portefeuille

Belgique

Le portefeuille d'assurances dommages et santé – qui est constitué des assurances incendie, auto, familiale et hospitalisation –

a augmenté de 5,2 millions d'euros en 2020 pour arriver à 150,0 millions d'euros.

Cette augmentation s'explique surtout par la forte progression de l'assurance incendie. Grâce à la police combinée « Assurance



Résidence+ » qui regroupe les assurances incendie et familiale, cette croissance concerne aussi la police familiale. En 2020, 24 976 nouveaux contrats d'assurance incendie ont été conclus. Le portefeuille d'Argenta contient à présent 201 578 polices, soit une croissance de 4,8 millions d'euros dans le portefeuille. L'assurance familiale a enregistré en 2020 une croissance de 710 000 euros.

Le portefeuille auto n'a quant à lui pas progressé cette année. Bien que le nombre de résiliations soit resté stable, la production a diminué de 15,5 %. L'un des points focaux pour 2021 est l'offre d'un tarif plus segmenté en fonction des risques.

En raison de la faiblesse des taux d'intérêt en 2020, le nombre de nouveaux contrats d'assurance vie de branche 21 a chuté de 9 % par rapport au chiffre enregistré en 2019. Argenta offre toutefois des taux garantis parmi les plus élevés du marché dans la branche 21, assortis d'une belle participation aux

bénéfices. Le portefeuille total de la branche 21 a reculé de 10 % par rapport à 2019, passant d'un peu plus de 3,28 milliards d'euros à tout juste 3 milliards d'euros. Du côté de la branche 23, un scénario inverse a été observé avec une augmentation du nombre de nouveaux contrats de 27 %. Le portefeuille total de la branche 23 a donc progressé de 12 % par rapport à 2019, passant de 2,38 milliards d'euros à 2,64 milliards d'euros. Outre l'impact des évolutions en Bourse, et toujours par rapport à 2019, davantage de produits de la branche 21 ont été réinvestis dans la branche 23 à l'échéance, ce qui explique aussi la baisse observée dans le portefeuille de la branche 21. Enfin, pour la branche 23 et tout comme pour l'investissement bancaire, nous constatons que les fonds Argenta continuent à gagner en popularité aux côtés de fonds d'assurance dans les provisions totales de branche 23, les fonds d'assurance durables méritant eux aussi leur place.

5.3 Réseau d'agences

5.3.1 Les agences en chiffres

België

En Belgique, Argenta dispose d'un vaste réseau d'agences constitué de 428 points de vente. Cette légère baisse par rapport à 2019

fait suite à l'intégration de quelques agences relativement petites dans des agences plus grandes de la même région. Ces agences peuvent offrir au client un service encore plus spécialisé. Argenta s'attend à ce que cette tendance se poursuive dans les années à venir.

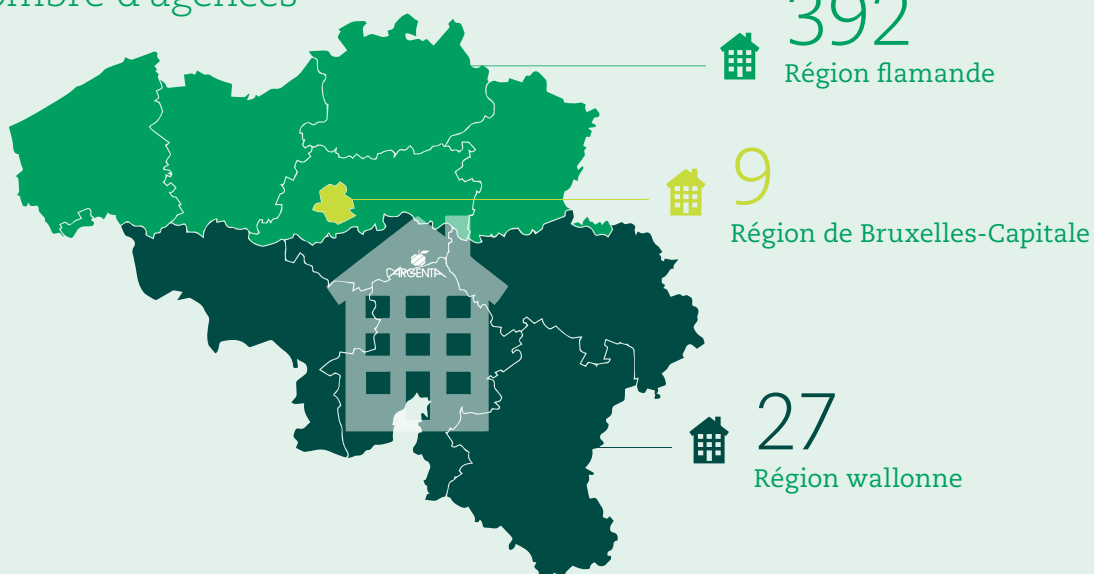


Un réseau d'agences ancrées localement est au cœur de la proposition de valeur d'Argenta. Argenta continue à accorder beaucoup d'importance à la proximité et au contact humain. À côté du canal numérique, le réseau d'agences reste d'une importance cruciale, notamment pour donner des conseils personnalisés aux clients. Le client d'Argenta dispose ainsi toujours d'un interlocuteur personnel.

À la fin de 2020, Argenta comptait 392 agences en Flandre, 27 en Wallonie et 9 dans la Région de Bruxelles-Capitale. 407 de ces agences sont gérées par 374 agents et leurs 1 102 collaborateurs. Par ailleurs, Argenta gère en propre 21 agences employant 77 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

Nombre d'agences





En 2020, 19 nouveaux agents ont intégré Argenta. Les agents Argenta sont recrutés avec le plus grand soin. Le partage des valeurs et des normes d'Argenta est un élément crucial dans le processus de recrutement. Les candidats sont évalués attentivement sur le plan de leurs compétences, de leurs connaissances et de leurs expériences. Argenta intègre chaque agent dans un parcours de formation afin qu'il puisse se développer personnellement, techniquement et spécifiquement à la fonction exercée.

Par ailleurs, de nombreuses formations professionnelles sont proposées aux agents et à leurs collaborateurs. Argenta s'assure ainsi de la capacité professionnelle de ses agents à pouvoir guider les clients à travers son offre de produits bancaires et d'assurances et à leur donner des conseils sur mesure.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, Argenta ne dispose pas de son propre réseau d'agences. Les clients peuvent s'adresser à plus de 2 000 conseillers indépendants et aux canaux numériques du groupe. Pour l'épargne, les clients ne peuvent passer que par l'offre en ligne.

5.3.2 Collaboration et dialogue avec le réseau d'agences

Argenta estime qu'une collaboration et un dialogue actifs avec le réseau d'agences contribuent à l'amélioration continue de l'expérience du client. C'est pourquoi Argenta a continué à recourir à son Organe de concertation opérationnelle (OCO) mis en place en mai 2019. Cet organe consultatif, composé d'une douzaine d'agents et de collaborateurs du siège, travaille sur des points à améliorer à la demande du

réseau d'agences et du siège. L'objectif est d'optimiser les processus opérationnels, la communication et les systèmes. En 2020, en collaboration avec les divers titulaires de processus et d'activités du siège, Argenta a largement investi dans les performances opérationnelles et le fonctionnement de systèmes comme la plateforme d'investissement Compass, mais aussi de processus opérationnels, notamment ceux liés aux crédits, aux assurances, aux affaires bancaires et aux Investissements.

Sur le plan commercial, la collaboration structurelle avec le réseau d'agences par l'intermédiaire de groupes de travail Sales s'est poursuivie en 2020. Tous les sujets qui stimulent le fonctionnement commercial peuvent y être abordés : les processus de vente, les produits actuels et nouveaux, les actions commerciales, etc.



Argenta s'efforce d'établir des relations à long terme avec ses agents. En 2020, par exemple, pas moins de 43 jubilés ont été célébrés. Ces agents représentent la marque Argenta depuis 10, 15, 25, 30 ou 35 ans et se sont constitué une clientèle fidèle.

Par ailleurs, on observe aussi de nombreuses successions familiales au sein d'Argenta. En 2020, Argenta comptait 72 agents de la deuxième génération et 3 de la troisième génération.

5.3.3 Nouvelle organisation de la Distribution en Belgique

La nouvelle organisation de la Distribution a été introduite le 1er juillet 2020 ; elle mise sur une collaboration repensée avec les agences au moyen des équipes régionales. Argenta

entend rester proche de ses agences et leur offrir un accompagnement approprié au moment opportun.

5.4 Principes IT visant à accélérer la numérisation

Brigitte Buyle, responsable IT chez Argenta depuis le 1er avril 2020, a encouragé la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle du département IT qui apporte des solutions pour les différents aspects des besoins d'Argenta, et ce conformément à notre stratégie. La flexibilité est ici cruciale. En travaillant de manière « agile » en collaboration étroite avec le secteur et les fournisseurs, Argenta peut proposer régulièrement de nouvelles fonctionnalités et s'adapter à l'évolution des priorités.

La continuité des plateformes IT reste en outre garantie par la recherche d'une disponibilité, d'une fiabilité, d'une stabilité, d'une prévisibilité et d'une sécurité continues.

Enfin, IT poursuit sur la voie d'une plus grande durabilité par le biais d'une optimisation maximale de l'empreinte écologique des technologies informatiques.

App mobile

Notre application mobile a franchi un nouveau cap en 2020 : elle permet désormais à chacun de devenir client d'Argenta en ligne.

De nombreuses nouvelles fonctionnalités ont par ailleurs été introduites pour améliorer l'expérience client. Les nouveaux flux numériques limitent en outre les quantités de documents physiques, de même que les déplacements administratifs à l'agence.

Quelques exemples d'opérations que le client peut gérer depuis l'app Argenta depuis 2020, sans plus avoir à se rendre à l'agence :

- Le client peut ouvrir un fonds d'épargne-pension au moyen de l'app.
- Le client peut demander une nouvelle carte de débit ou de crédit dans l'app.
- Le client peut facilement effectuer un versement complémentaire dans ses assurances épargne et investissement.
- Dans son relevé des transactions, le client peut voir les virements en attente de traitement ou refusés.
- Le client peut suspendre ou activer à nouveau des domiciliations.
- Le client peut plus facilement consulter ses documents dans l'app.
- Le client peut gérer la position cash de son compte-titres au moyen de l'interface utilisateur intuitive. Cette adaptation a été apportée sur la base du feed-back de clients.

Banque par Internet

Après le site en 2018 et l'app en 2019, ce fut au tour de la Banque par Internet de faire peau neuve en 2020. Argenta a opté pour une interface simplifiée et plus intuitive, qui vient améliorer l'expérience du client.

- La terminologie a été harmonisée avec celle de l'app.
- Différents niveaux intermédiaires ont été supprimés pour le confort à l'utilisation.
- Un écran de confirmation s'affiche après la déconnexion, ce qui renforce le sentiment de sécurité du client.

Site web d'Argenta

Le site web d'Argenta a lui aussi été encore optimisé en 2020. Quelques exemples :

- Les clients peuvent faire une simulation de divers prêts à tempérament.
- Les clients peuvent estimer leur potentiel d'investissement.
- Les formulaires en ligne ont été étendus et optimisés davantage.
- Les clients peuvent comparer les nouvelles formules.



Outre cette amélioration de l'expérience client, Argenta a opté pour une nouvelle technologie pour son site web, plus flexible. Un tel choix nous a permis de réduire considérablement notre parc de serveurs, et donc de diminuer nettement notre consommation d'énergie.

Numérisation@Argenta

chiffres décembre 2020

Abonnements

App Argenta et Banque par Internet



644.128
abonnements



1.012.054
abonnements

Utilisateurs actifs

App Argenta et Banque par Internet



552.149
utilisateurs



361.034
utilisateurs

Nombre moyen de nouveaux utilisateurs

App Argenta (par jour)



375
Nouveaux utilisateurs



5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client

Afin de pouvoir servir le client plus rapidement et à distance, plusieurs processus ont été simplifiés et automatisés ou robotisés (lorsque possible) en 2020, notamment en raison de la crise sanitaire.

Il s'agit entre autres de :

- la communication par visioconférence avec le client ;
- l'identification du client à distance ;
- la demande d'un abonnement internet à distance ;
- l'enregistrement d'un virement à distance ;
- la demande d'une nouvelle carte de débit à distance ;
- l'octroi d'une procuration à distance ;
- la conduite d'un entretien d'investissement à distance ;
- la souscription de crédits hypothécaires, de prêts à tempérament et d'assurances solde restant dû à distance.





06

**Durabilité
Argenta**



ARGENTA



6. Durabilité Argenta

6.1 Introduction

Argenta se veut durable dans tout ce qu'elle entreprend. La conscience professionnelle est au cœur de l'organisation d'Argenta. Elle nous unit et nous caractérise. En l'intégrant sciemment, Argenta mise sur des clients satisfaits, des employés heureux et des résultats d'exploitation sains à long terme. Le fait d'assumer ses responsabilités fait partie intégrante de notre

vision à long terme. C'est une particularité qu'Argenta présentera encore durant de nombreuses générations à venir. C'est aussi simple que ça.

Ainsi, Argenta s'est fixé pour mission d'aider, en toute simplicité, sincérité et proximité, les ménages et les particuliers à vivre sainement sur le plan financier. Le fait qu'Argenta y



attache une grande importance se reflète dans sa proposition de valeur (voir le point 5.1).

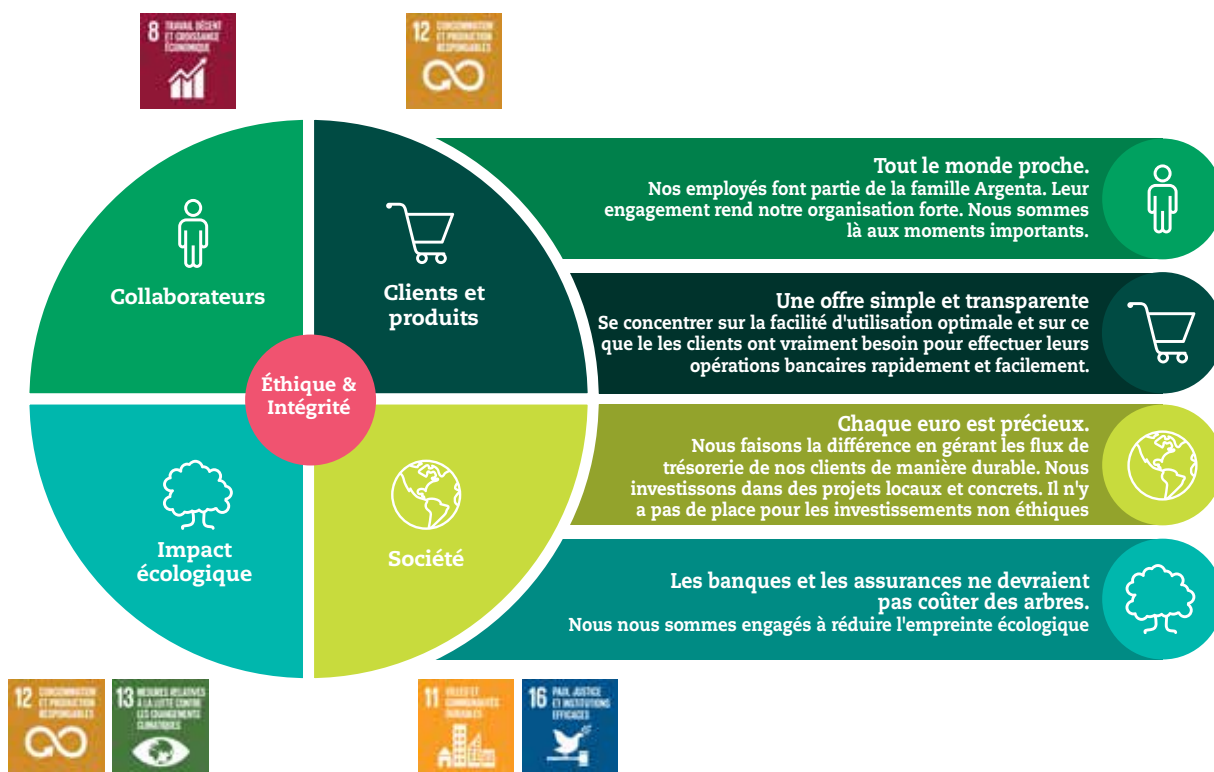
La simplicité est nécessaire pour faire preuve de rapidité et d'agilité. La sensibilisation aux prix a toujours été un élément essentiel de la proposition de valeur d'Argenta. En tant que partenaires de confiance, les agences Argenta conservent une importance cruciale pour la fourniture de conseils personnalisés à la mesure du client et le développement de relations à long terme avec le client.

La durabilité fait partie intégrante du fonctionnement d'Argenta, tant pour les affaires bancaires que pour les assurances.

En 2020 aussi, Argenta a continué à travailler d'arrache-pied pour assumer encore plus fortement sa responsabilité à l'égard de

l'homme, de l'environnement et de la société et pour propager cette responsabilité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Nous avons par exemple établi notre charte de la durabilité, tandis que le comité de direction a formulé de grandes ambitions qui ont été traduites en actions concrètes dans le nouveau plan d'action de durabilité 2020-2023. Nous jouons pleinement la carte de la durabilité pour les activités de placement et d'investissement, et pour les crédits également, Argenta entend se concentrer sur les logements durables.

La politique de durabilité repose sur cinq piliers sur lesquels Argenta souhaite faire une réelle différence. La durabilité est un élément fondamental de ce qu'est Argenta, de ce qu'elle fait et de la manière dont elle le fait. Elle est inextricablement liée à l'éthique et à l'intégrité, qui occupent une place centrale.



6.2 Enquête sur la durabilité

Argenta attache une grande importance aux attentes de ses clients, prospects, agents, collaborateurs et actionnaires en matière de durabilité. C'est pourquoi Argenta organise tous les deux ans une enquête auprès des parties prenantes sur les cinq piliers de

la politique de durabilité. Les résultats de l'enquête réalisée en 2019 ont été à la base d'une mise à jour de la politique de durabilité en 2020 et du plan d'action de durabilité 2020 - 2023.

6.3 Plan d'action de durabilité

6.3.1 Lien avec les 17 objectifs de développement durable des Nations unies

Argenta relie sa politique de durabilité et son plan d'action de durabilité concret aux 17 objectifs de développement durable des

Nations Unies (« Sustainable Development Goals » ou « SDG »), qui constituent un cadre de référence universel pour le reporting.



Argenta s'engage à respecter tous les SDG, mais se concentre sur ceux où elle peut faire la plus grande différence de par la

nature de ses activités. Ces cinq SDG se retrouvent clairement dans le plan d'action de durabilité :

Quels SDG ?

Qu'a réalisé Argenta en 2020 ?



- L'empreinte écologique (de 2019, calculée en 2020) a diminué de 23 % par rapport à la référence de 2017. Argenta est donc sur la bonne voie pour diminuer son empreinte écologique de moitié d'ici 2023.
- Le nouveau siège est désormais occupé et répond à la réglementation en vigueur en matière de construction durable et de techniques durables : panneaux solaires, plafonds climatiques et géothermie y sont utilisés pour limiter autant que possible l'utilisation de combustibles fossiles.
- Argenta a nettement réduit le nombre d'imprimantes disponibles au siège. Le télétravail structurel imposé par la crise sanitaire a représenté une occasion idéale pour encourager davantage nos collaborateurs à consommer le papier de manière responsable.
- Les déplacements domicile-lieu de travail sont littéralement tombés au point mort. Soucieuse de rendre sa mobilité d'entreprise encore plus durable, Argenta a rallié l'initiative « Gezamenlijke positie: Emissievrije Bedrijfswagen » de Bond Beter Leefmilieu (Inter-Environnement), dont l'objectif est de rendre toutes les voitures de société neutres en carbone à partir de 2025.
- Argenta a durci les conditions relatives aux voitures de société : seuls des modèles dont le taux d'émission de CO₂ est inférieur à 125 g/km sont encore repris dans l'offre. Argenta encourage par ailleurs le choix d'un véhicule hybride ou électrique par le biais d'une intervention plus élevée.



- Argenta s'efforce d'offrir à ses collaborateurs un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée, et leur propose aussi un soutien psychologique en cette période de télétravail imposée par la crise sanitaire.
- Argenta travaille au « Passeport Argenta », qui servira de fil conducteur pour le développement des compétences, aptitudes et connaissances dont chacun aura besoin au sein d'Argenta afin de pouvoir relever les défis de demain de manière durable.
- Argenta convertit l'épargne des clients en crédits, stimulant ainsi la croissance économique.
- Argenta continue à développer sa clientèle malgré la crise sanitaire.



- Afin d'éviter au maximum le gaspillage de nourriture, notre fournisseur Sodexo collabore avec LeanPath. Grâce au processus Waste Watch, Argenta peut réduire structurellement son empreinte écologique.
- Depuis 2020, « Mooose » est la plateforme de commande centrale pour tout le matériel publicitaire pour les agences. Nous fonctionnons essentiellement avec l'impression à la demande, ce qui permet de limiter au maximum la consommation de papier.
- Argenta s'est fixé un objectif ambitieux, à savoir travailler totalement sans papier au siège d'ici 2023.
- Les ménages financièrement touchés par les conséquences de la crise sanitaire ont pu demander un report de paiement auprès d'Argenta. Pour les ménages aux revenus limités, cette démarche était sans frais.
- Argenta renforce son offre de produits durables et prévoit de l'élargir encore à l'avenir.



- Avec sa politique d'investissement, Argenta veut principalement assurer un impact local conforme à sa proposition de valeur.
- Argenta augmente encore cet impact grâce à un fonds d'impact qui se concentre sur les projets d'investissement durable.
- Argenta a financé le projet « Groot Schijn » à Anvers : un complexe sportif (avec piscines) et une patinoire durables et modernes à Deurne, qui seront construits par Groep Sportoase.



- Argenta applique des critères d'exclusion stricts pour ses investissements. Par exemple, Argenta n'investit pas dans l'industrie de l'armement, le secteur nucléaire, l'industrie du jeu, l'industrie du tabac, les producteurs de produits chimiques dangereux, l'industrie du divertissement pour adultes et les sociétés qui maltraitent les animaux.
- Argenta a une politique de gestion des plaintes bien établie et s'efforce, sur la base d'objectifs concrets, de traiter les plaintes des clients dans les délais les plus brefs possible.
- Argenta utilise depuis 2020 le protocole 3-D Secure qui offre aux clients une sécurité supplémentaire contre l'hameçonnage et la fraude lors des paiements en ligne. Les clients ont par ailleurs reçu régulièrement des informations sur les dangers et les méthodes d'hameçonnage en 2020.
- Sur le plan de la gouvernance, les risques propres au climat et à la durabilité ont été intégrés de manière structurelle dans la politique de risques d'Argenta. Ils font désormais l'objet d'un suivi encore plus actif.
- Sustainability a attribué un excellent score ESG à Argenta, ce qui démontre qu'Argenta suit une politique ESG réfléchie assortie d'un cadre de suivi transparent.



6.3.2 Plan d'action 2016-2020

Sur la base de la consultation des parties prenantes menée en 2015, un plan d'action de durabilité a été élaboré pour la période 2016-2020. Ce plan d'action s'applique à l'ensemble de l'entreprise et tous les départements d'Argenta contribuent à la réalisation des objectifs. Le plan d'action a été totalement réalisé, à l'exception de la signature de la charte de durabilité par l'ensemble des fournisseurs. C'est la raison pour laquelle ce point figure à nouveau dans le plan d'action 2020-2023 (voir plus bas aux points 6.4.1 et 6.4.4).

6.3.3 Plan d'action 2020-2023

La charte de durabilité a été élaborée en 2020. Elle contient la vision d'Argenta en matière de durabilité et fixe le niveau d'ambition au sein des piliers de la durabilité. Elle forme la base du plan d'action de durabilité. L'élaboration du plan d'action a été précédée par l'organisation de plusieurs workshops dans tous les départements d'Argenta. À cette occasion, de nouvelles actions à mettre en place dès 2021 ont été définies.

Ainsi, Argenta a notamment l'ambition :

- d'obtenir la certification « SDG Champion » ;
- d'investir de manière efficace pour soutenir encore plus les initiatives locales et durables ;
- de travailler totalement sans papier au siège d'ici 2023 ;
- de mettre davantage l'accent sur la simplicité et la transparence pour soutenir l'alphabétisation financière des clients ;
- de rendre son offre d'investissement pleinement durable d'ici 2023 ;
- de promouvoir encore plus l'esprit d'entreprise durable au sein de l'organisation ;
- de réduire de moitié son empreinte carbone d'ici 2023 ;
- d'élaborer une charte d'éthique des données dans laquelle la protection des données à caractère personnel et la sécurité occupent une place centrale ;
- de poursuivre le déploiement du Passeport Argenta dans l'organisation ;
- d'élaborer un plan d'action pour soutenir davantage la santé financière du client ;
- de se focaliser en permanence sur la mobilité durable et d'encourager les collaborateurs à utiliser des moyens de transport sains et durables pour se rendre au travail ;
- d'investir pour rendre le portefeuille de crédit plus durable grâce à diverses mesures incitatives ;
- de développer une vision sur les TIC vertes et les partenariats durables.



6.4 Cinq piliers de la durabilité

6.4.1 Collaborateurs



A. Croissance saine

Organisation & Talent

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

Argenta et ses collaborateurs sont interdépendants pour réaliser cette ambition. Ainsi, Argenta ne peut croître que si elle fait progresser ses collaborateurs, c'est-à-dire ses talents. Et nos talents ne peuvent se développer que si l'organisation évolue. C'est pourquoi nous investissons dans le maintien des connaissances et de l'expertise, le développement durable de compétences solides et la stimulation d'une attitude ouverte à l'apprentissage dans le travail au quotidien afin que les emplois restent sensés et stimulants.

Argenta désigne le lien entre l'organisation et les talents sous le terme d'« engagement ».

L'engagement est par définition réciproque. L'engagement soutient, renforce, implique et inspire les collaborateurs, 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 que nous réalisons pour les clients.

Le programme « Croissance saine » a été conçu pour aider Argenta à réaliser sa stratégie et sa croissance. La contribution de chacun aux objectifs de l'entreprise, de la direction et de l'équipe (les « objectifs clés ») est transposée dans la pratique par le biais d'un cycle de feed-back et de valorisation. Grâce à des entretiens réguliers, chaque collaborateur peut visualiser dans quelle mesure il contribue à notre cause commune et identifier ses possibilités de développement à plus long terme.

Initiatives relatives au programme Croissance saine

Belgique

En 2020, Argenta a lancé à nouveau et poursuivi différentes initiatives favorisant la Croissance saine :

- Nous travaillons depuis un moment déjà à la mise en place d'un environnement de travail moderne et adapté, permettant d'interagir les uns avec les autres, mais aussi de se concentrer, en prêtant attention à la collaboration efficace, aux performances et au bien-être. En octobre, et après des projets pilotes concluants lors des années précédentes, le nouveau concept a pris une forme concrète avec l'inauguration d'un siège flambant neuf. Les collaborateurs ont été accueillis dans le nouveau bâtiment (dans le plus grand respect des mesures sanitaires) et ont réagi avec un enthousiasme sincère : ils retrouvaient un endroit familier, mais dans un environnement au goût du jour.
- En 2017, Argenta a revu en profondeur sa politique salariale pour tous les collaborateurs, avec des références annuelles, un système transparent d'augmentations salariales, une classification des fonctions actualisée et une application uniforme du cycle de feed-back et de valorisation. La structure des fonctions (ou classification des fonctions) a elle aussi évolué en 2020, sur la base des modifications organisationnelles qui étaient nécessaires pour réaliser notre stratégie. De nombreuses nouvelles fonctions ont été définies en 2020 et entre-temps remplies par le biais d'un afflux externe, mais aussi de la rotation interne, à nouveau. De grandes modifications ont été apportées à l'organisation de

Distribution et IT.

- En avril 2020, Argenta a organisé un sondage auprès du personnel à propos du télétravail. La question posée était la suivante : une fois les mesures sanitaires imposées par le gouvernement levées, faudrait-il conserver le télétravail dans notre mode de fonctionnement ? Des discussions constructives ont pu être menées avec les partenaires sociaux sur la base des résultats du sondage, et le 1er juillet 2020, Argenta signait une nouvelle convention collective de travail à propos du télétravail. La norme de notre nouveau système est désormais de deux jours de télétravail par semaine ; dans certaines situations et moyennant des accords, les collaborateurs et supérieurs hiérarchiques pourront convenir d'une durée de télétravail supérieure ou moindre.
- Depuis 2018, les collaborateurs n'exerçant pas une fonction de support peuvent choisir de se soustraire du système d'enregistrement des temps (appelé « opting out »). Cette possibilité est depuis largement utilisée. Les collaborateurs qui exercent une fonction de support n'y avaient par contre pas encore accès. Il a été décidé de repenser complètement la systématique dans la nouvelle convention collective de travail, et d'abandonner l'enregistrement des temps pour l'ensemble des collaborateurs. Nous soulignons ainsi notre objectif de diriger les collaborateurs non pas sur la présence, mais sur la responsabilité et la performance.
- En 2018 déjà, la direction concluait une convention collective de travail avec les syndicats qui conférait à la commission paritaire des banques (CP 310) un rôle central pour tous les collaborateurs des sociétés en Belgique. Au titre de celle-ci,



chaque collaborateur d'Argenta bénéficie de conditions de travail équivalentes, quelle que soit l'entité juridique qui l'emploie.

- En 2019 était signé un accord social visant à soutenir davantage la mobilité durable, grâce à l'augmentation des indemnités vélo et pour les déplacements à pied. Une protection complémentaire des revenus en cas de maladie de longue durée a également fait l'objet de cet accord social et mise en œuvre dans le courant de l'année 2020.
- La vitalité et le bien-être sont des thèmes importants de la Croissance saine. Depuis 2017, Argenta propose aux collaborateurs et aux dirigeants une courte formation (un jour et demi) sur la gestion active du stress et un parcours de formation intensif sur la vitalité (quatre demi-jours, répartis sur 3 mois). Par ailleurs, les équipes peuvent s'inscrire à un atelier, puis se soutenir mutuellement en partageant des idées et des activités qui stimulent la vitalité dans leur équipe. À l'initiative des collaborateurs, des activités ludiques sont menées en faveur de l'activité physique et de l'alimentation saine... Début 2019, une offre permanente dédiée aux « Habitudes saines @ Argenta » a été mise au point, permettant aux collaborateurs

de pratiquer le yoga, la méditation de pleine conscience, la marche, l'alimentation saine et l'encadrement pour arrêter de fumer sur le lieu de travail, quoique pendant leur temps de repos (à midi). Lors de la crise sanitaire en 2020, des alternatives numériques ont été développées et proposées.

Pays-Bas

Argenta Nederland a poursuivi en 2020 la mise en place de sa nouvelle stratégie, davantage orientée sur le logement et le patrimoine. Cette stratégie a été formulée lors de workshops organisés entre la direction, l'équipe de direction et une délégation de collaborateurs de tous les services. Le principe du « travail agile » a été repensé, ce qui a donné lieu à la formation de nouvelles équipes (client). Encore plus centrées sur le client, ces équipes sont plus flexibles et travaillent plus rapidement. Un tel fonctionnement permet par ailleurs aux collaborateurs d'exprimer encore plus leur leadership. En 2020 toujours, nous avons continué à investir dans le développement des qualités de leadership de tous les collaborateurs. Il s'agit là d'un aspect essentiel de la stratégie visant à soutenir chacun dans son leadership ; personnellement, envers les autres et envers le client. Le processus de lien et de leadership collectif occupe une place centrale.

B. Siège d'Argenta

Chiffres sur les collaborateurs du siège en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg

1.139
Nombre de collaborateurs

Le nombre de travailleurs d'Argenta (Belgique, Pays-Bas et Luxembourg) a augmenté à 1 139, soit un accroissement net de 2,98 %.

Outre ses collaborateurs salariés, Argenta dispose aussi d'un vaste réseau de 1 473 agents indépendants qui emploient leurs propres collaborateurs.

Belgique

1.047



Pays-Bas

78



Luxembourg

14



* Vous trouverez plus d'informations sur ces chiffres dans l'annexe (à la page 120).

1.139
Repartition temps plein / temps partiel

Belgique

Temps plein
822

Temps partiel
225

Pays-Bas

Temps plein
68

Temps partiel
10

Luxembourg

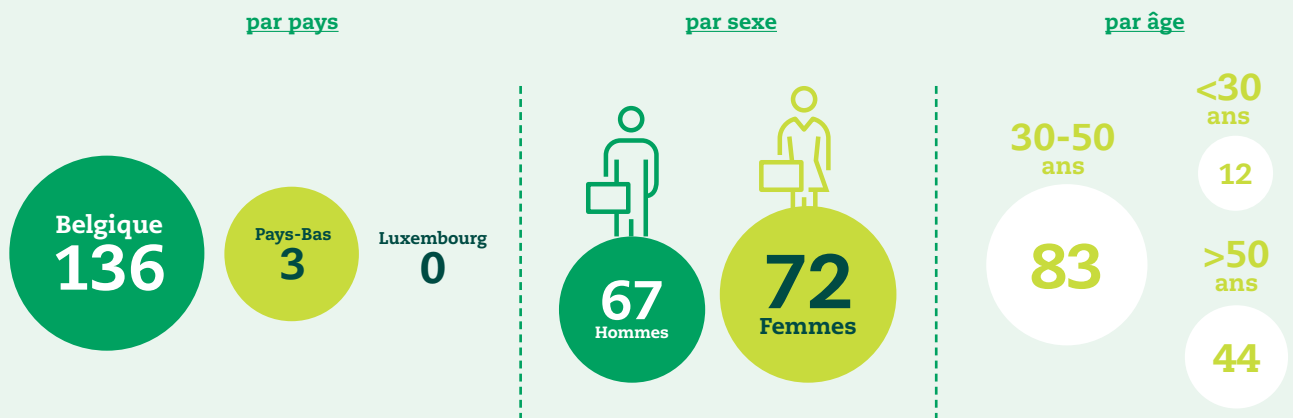
Temps plein
3

Temps partiel
11



139

Sorties de service



Le flux sortant total diminue par rapport à 2019. Le tableau ci-dessus reprend tous les collaborateurs qui ont quitté l'entreprise, y compris ceux qui sont partis pour cause de pension, de fin de contrat temporaire, de licenciement par l'employeur, etc. Une part importante des collaborateurs concernés en Belgique est partie exercer une fonction dans le réseau d'agences indépendant. 18 collaborateurs ont ainsi quitté le siège pour rejoindre le réseau d'agences, tandis que 15 nouveaux agents sont entrés en fonction. Les sorties volontaires ont été de l'ordre de 3,62 % en 2020, contre 4,9 % l'année précédente.

Argenta a accueilli en 2020 167 nouveaux collaborateurs. Une proportion importante de ces nouvelles recrues (près de 14 %) a plus de 50 ans. Argenta recrute délibérément dans toutes les catégories d'âge.

Le groupe des 30 à 50 ans constitue de loin le groupe le plus représenté de la pyramide des âges.

Pour les trois régions, l'âge moyen s'élève à 42 ans.

Politique en matière d'égalité des chances et de diversité

Argenta applique une politique d'égalité des chances lors de l'embauche et de la

promotion de ses collaborateurs. Le groupe aspire surtout à recruter les bonnes personnes et à les employer à la bonne place. Argenta est convaincue également de l'importance de la diversité.



Dans son recrutement, Argenta ne fait donc aucune distinction selon l'âge, la conviction religieuse ou philosophique, l'état civil, le sexe, le patrimoine, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé, l'orientation sexuelle, l'origine sociale, culturelle ou ethnique ou l'éventuel handicap. Les candidats sont évalués en fonction de leurs compétences, talents, connaissances et expériences.

Argenta estime primordial que, pour assurer la continuité de l'entreprise, tous ses dirigeants puissent bien gérer la diversité parmi leurs collaborateurs.

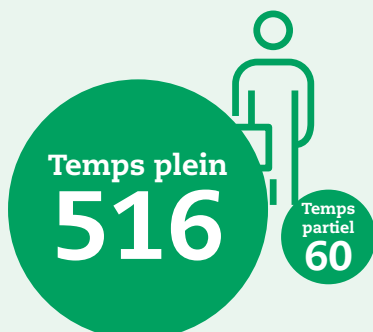
Les effectifs d'Argenta comptent donc un mélange équilibré de travailleurs masculins

et féminins de différents âges, origines et convictions.

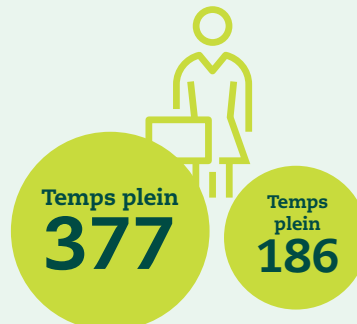
En 2020, Argenta a employé 49,4 % de femmes et 50,6 % d'hommes.

1.139 Répartition par sexe

576
hommes



563
femmes



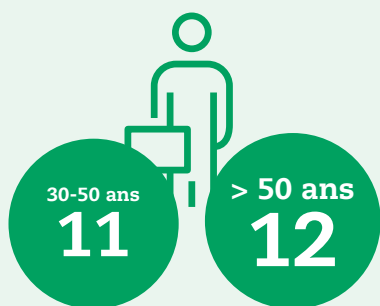
À la fin de 2020, les fonctions de direction (membres du comité de direction et directeurs) étaient exercées par 37 personnes.

La représentation des femmes est passée de 34 à 38 %.

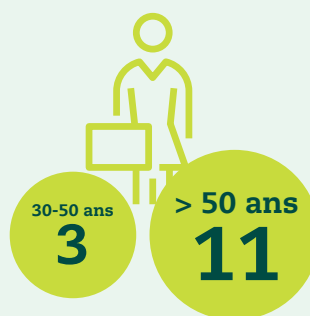
37

Nombre de fonctions de direction au sein du Groupe Argenta

23
hommes



14
femmes



Par ailleurs, Argenta comptait 113 supérieurs hiérarchiques, dont 68 hommes et 45 femmes à la fin de 2019.

Politique salariale

Sur l'avis du comité de rémunération, le conseil d'administration d'Argenta fixe les principes généraux de la politique de rémunération des collaborateurs et veille

à son exécution (ci-après dénommée 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 entend rémunérer ses collaborateurs conformément aux conditions du marché. Le salaire des collaborateurs, qu'ils soient employés, cadres ou membres de la direction, est constitué exclusivement d'un montant fixe. Argenta n'octroie aucune rémunération variable.

La direction Organisation & Talent présente, pour toutes les fonctions de l'ensemble des sociétés opérationnelles d'Argenta, un projet de Politique salariale, en ce compris les éventuelles adaptations justifiées par des considérations internes et externes.

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. Ils garantissent qu'aucun conflit d'intérêts matériel ne puisse intervenir pour les collaborateurs exerçant une fonction de contrôle et, dès lors, qu'aucun risque important ne soit pris (voir également 7.2).

Tous les membres du personnel d'Argenta en Belgique reçoivent, outre un salaire mensuel, un pécule de vacances simple et double, un treizième mois, une assurance hospitalisation (extensible à toute la famille), une assurance groupe, des chèques-repas, un plan cafétéria et un revenu garanti. Des voitures de société

et indemnités forfaitaires de défraiement sont attribuées à certaines fonctions. Par ailleurs, Argenta octroie également à ses collaborateurs du siège et du réseau d'agences des conditions sur une sélection de produits bancaires et d'assurance.

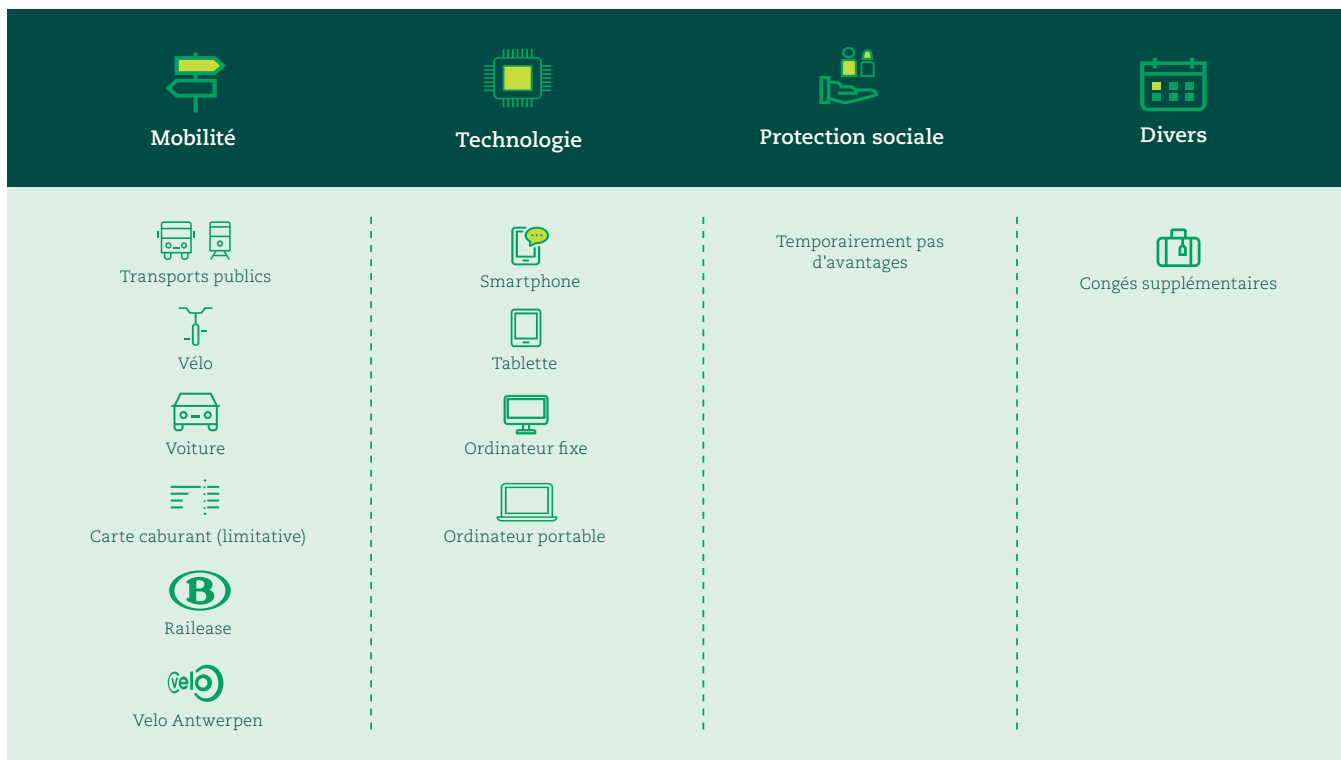
Argenta intègre délibérément la flexibilité individuelle dans sa politique salariale pour les collaborateurs sous la forme du plan cafétéria. Le plan cafétéria s'inscrit dans une tendance à la hausse consistant à permettre aux collaborateurs de composer eux-mêmes une partie de leur enveloppe salariale. Cette formule réserve donc une place de choix aux besoins et souhaits personnels. En 2020, Argenta a lancé la quatrième édition de ce plan. Plus de 61 % des collaborateurs ont pris part au plan 2020. Au total, plus de 73 % des collaborateurs d'Argenta ont actuellement des avantages en réserve dans leur plan cafétéria.

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 à leur profil individuel.

Les collaborateurs qui (sur la base de leur niveau de fonction) ont droit à un budget de leasing forfaitaire pour une voiture peuvent l'intégrer également dans le plan cafétéria. Chaque collaborateur qui en bénéficie reçoit un budget permettant d'effectuer un choix spécifique, adapté 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.





- La mobilité durable est importante aux yeux d'Argenta. Le plan cafétéria promeut les options de transport durable en leur octroyant un subside supplémentaire : vélos (électriques), voitures moins polluantes et abonnements aux transports publics. En 2020, plus de 80 collaborateurs ont opté pour un vélo. À la fin de 2018, Argenta a supprimé les voitures diesel de son offre ; elle propose aussi des voitures électriques depuis 2020. Depuis juillet 2020 par ailleurs, seuls les véhicules dont le taux d'émission ne dépasse pas 125 g de CO₂/km sont repris dans l'offre. En outre, Argenta évite chaque jour de nombreux déplacements (aux heures de pointe) en facilitant le télétravail, un mode de fonctionnement qui a encore été étendu par la nouvelle convention collective de travail du 1er juillet 2020.
- Les congés supplémentaires recueillent le plus d'adhésion. En 2020, près de 481 collaborateurs ont choisi cette option. Mais l'avantage « technologie » gagne en popularité : au total, presque 20 % des collaborateurs y ont souscrit.

Le smartphone est l'accessoire technologique le plus prisé.

EOC

Depuis 2015, Argenta organise chaque année une enquête d'opinion en ligne auprès de ses collaborateurs (ci-après dénommée « EOC »).

L'EOC sonde quatre éléments importants : l'engagement, le « Employee Net Promoter Score » (statut d'ambassadeur), le climat de motivation et le bien-être. Depuis la première enquête, les conclusions donnent lieu à la détermination d'actions qui sont menées en priorité. Un cinquième élément a été ajouté en 2020 : l'expérience des valeurs d'entreprise au sein des équipes.

Engagement et statut d'ambassadeur

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 pour culminer à +24.

Climat de motivation

Les conditions de travail et les relations collégiales prévalant au sein d'Argenta continuent à être très appréciées par les collaborateurs. Le rôle du supérieur hiérarchique direct est encore plus apprécié que l'année passée. La politique salariale obtient aussi des résultats positifs. Les collaborateurs déclarent également être très satisfaits de la transparence de la communication au sujet des décisions importantes du management et de la stratégie.

Les collaborateurs se sentent reconnus et valorisés au sein d'Argenta : il est tenu compte de leur opinion et de leurs idées et la communication entre collègues se déroule bien. Ils se sentent également très libres d'organiser leur propre travail. Le degré d'autonomie a une nouvelle fois obtenu un score élevé : le fait de pouvoir prendre des responsabilités est un facteur de motivation important. De nombreux collaborateurs estiment que leur travail est gratifiant et stimulant. Les investissements dans la formation et le développement de chaque collaborateur, avec un coaching et un soutien, sont également appréciés.

Le point d'attention le plus important concerne l'agilité. Tant les collaborateurs que les supérieurs hiérarchiques estiment que les processus peuvent être allégés et améliorés en vue d'une valeur ajoutée pour le client.

Bien-être

Argenta est convaincue que des collaborateurs en bonne santé et heureux font la différence et mise dès lors sur une politique durable en matière de bien-être et de vitalité. Réduire les absences prolongées et favoriser la réintégration font partie des priorités.

Dans le cadre de la législation sur le bien-être psychosocial, Argenta veille à ce que l'EOC comprenne également des questions sur les aspects ayant un impact sur le bien-être : l'organisation du travail, le contenu du travail, les conditions de travail, le cadre de travail et les relations de travail. Ces 5 dernières années, les scores à ce sujet ont également progressé. Pour tous les aspects, les collaborateurs ont obtenu les meilleures notes depuis le début des mesures.

Valeurs d'entreprise

Argenta transpose ses valeurs fondamentales que sont la Proximité, l'Esprit d'entreprise, le Pragmatisme et la Simplicité de manière parfaitement tangible et concrète. Chaque collaborateur et chaque supérieur hiérarchique connaît notre philosophie PEPS et le comportement qui y est associé. Ce fondement est le même pour tous les collègues, et chaque supérieur hiérarchique coach les talents de son équipe afin qu'ils l'appliquent toujours mieux. Nos valeurs sont par ailleurs abordées lors des entretiens organisés entre les collaborateurs et leur supérieur hiérarchique dans le cadre du cycle de feed-back et de valorisation. En 2020, nous avons évalué pour la première fois dans quelle mesure les collaborateurs vivaient les valeurs d'entreprise au sein de leur équipe. Chaque supérieur hiérarchique dispose donc maintenant d'une mesure de référence objective pour son équipe, et ainsi d'un objectif pour les années ultérieures. À l'échelle de l'entreprise, la Proximité l'emporte avec un score de 7,9/10. Esprit d'entreprise et Pragmatisme obtiennent un score respectif de 7,4 et 7,6/10. Concernant la Simplicité, les collaborateurs sont plus critiques avec un score de 7/10 pour cette valeur.

Sur la base des conclusions de cette enquête, le comité de direction a déterminé, tout

comme lors des éditions précédentes, les points qu'Argenta doit améliorer en priorité pour l'ensemble de l'entreprise. Ancrer de manière durable l'engagement et le statut d'ambassadeur dans chaque direction et chaque équipe est la priorité absolue. Perfectionner nos processus flexibles, simples et efficaces en fonction de l'expérience du client est un deuxième point. En troisième lieu, nous souhaitons établir des plans d'action ciblés au niveau des équipes pour continuer à renforcer nos valeurs d'entreprise, comme stipulé dans nos objectifs clés pour l'année 2021.

Apprendre et se développer

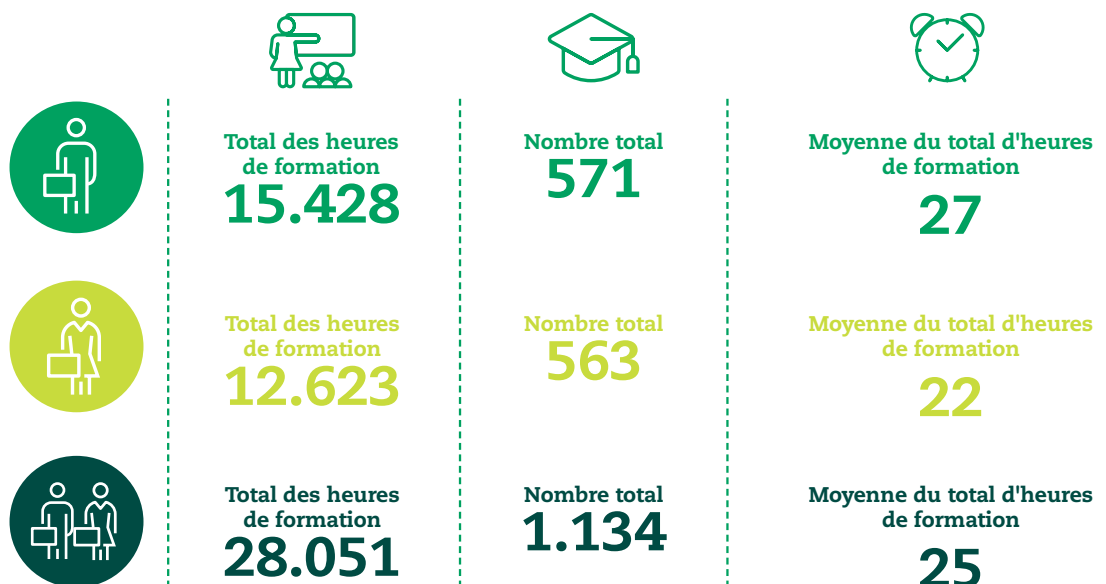
Les collaborateurs sont invités à continuer à développer leurs compétences pour soutenir la croissance à long terme d'Argenta. Pour ce faire, ils peuvent s'appuyer sur des formations, des apprentissages en ligne, du coaching, des séances, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les dirigeants. Nous proposons une offre aussi étendue que libre pour accroître ses

compétences et ses connaissances.

En fonction de nos priorités stratégiques, nous distinguons quatre thèmes : (1) le développement professionnel, (2) le développement de l'équipe, (3) la progression personnelle et (4) les formations techniques. Chaque direction dispose par ailleurs de son propre budget de formation pour des initiatives spécifiques, tandis que les collaborateurs peuvent parfois être invités à participer à des conférences et/ou à des séminaires. L'offre de formations a été largement étendue en 2020 avec de nouvelles formules, tandis que de nombreuses formations ont été numérisées (au regard des circonstances). L'offre libre intègre désormais aussi GoodHabitx, une plateforme d'apprentissage en ligne avec des modules interactifs sur des centaines de sujets.

Étant donné les mesures sanitaires limitant l'organisation de formations en groupe, le nombre moyen d'heures de formation par collaborateur est passé de 43 à 25 heures. Le nombre de collaborateurs concernés a toutefois augmenté.

APPRENDRE ET SE DÉVELOPPER (# FORMATIONS, HEURES DE FORMATION, ETC.)



Passeport Argenta

En vue d'accroître l'agilité de l'organisation et de ses collaborateurs et de la traduire en une politique efficace en matière d'apprentissage et de développement, Argenta a conclu en 2019 un partenariat pluriannuel avec l'Antwerp Management School (AMS). Plus spécifiquement avec le centre d'expertise Next Generation Work et sous la direction du professeur A. De Vos, un premier projet a été lancé pour identifier l'expertise et répertorier les compétences qui joueront un rôle crucial à l'avenir. Avec l'aide de focus groups, l'exercice de réflexion a été supervisé par une équipe de l'AMS. En 2020, le concept a été élaboré pour maintenant impliquer les collaborateurs. Quatre compétences cruciales pour l'avenir ont été définies. Elles feront partie de la politique O&T dès 2021, plus particulièrement sur les plans du recrutement et de la sélection, du feed-back et de la valorisation, et de la formation.

HR Ambassadeur Award 2020

Le Gala RH est un événement annuel phare du secteur des ressources humaines. Parmi ses partenaires figurent l'Antwerp Management School, Goosebumps, Jobatmedia ou encore la FEB. Chaque année, l'organisation désigne un « HR Ambassadeur » à l'occasion de son gala. Ce titre honorifique récompense l'entreprise la plus méritante dans le domaine des ressources humaines. En raison de sa politique moderne du personnel, de son approche humaine, de son caractère durable et de son intérêt pour l'engagement et le statut d'ambassadeur, Argenta figurait dans la liste des nominés de cette édition 2020.

Réseaux

Argenta attache énormément d'importance à la collaboration. La croissance continue de notre organisation fait évoluer les relations et les moments de contact. Le mode de collaboration s'y adapte. Argenta investit des moyens considérables pour exploiter au mieux les initiatives et idées naissant dans les directions et les départements à tous les niveaux.

Deux réseaux sont actifs au sein d'Argenta :

Nexus

Nexus est une plateforme qui offre au comité de direction et aux directeurs la possibilité de discuter sur des sujets tels que la stratégie, les résultats, les objectifs fondamentaux, le leadership et la « Croissance saine ». Ils le font chaque mois lors d'une réunion d'une demi-journée.

Lexus

Lexus est une plateforme pour tous les supérieurs hiérarchiques d'Argenta, qui se réunissent trois à quatre fois par an pour échanger des idées sur des thèmes stratégiques et promouvoir l'esprit d'entreprise au profit de nos clients, mais aussi de nos collaborateurs.

Télétravail et Covid-19

Crise sanitaire oblige, chaque collaborateur s'est retrouvé dans l'obligation de travailler à domicile à partir de la mi-mars. Ce changement ayant été fort soudain, le conseiller en prévention a réalisé une enquête sur la nécessité d'un soutien structurel en cas de télétravail à 100 %.

Il s'est notamment intéressé à l'organisation du télétravail dans d'autres entreprises et s'est informé des conseils formulés par les organisations patronales. Il est ressorti de cette enquête et des résultats de l'EOC (enquête d'opinion auprès des collaborateurs) que les collaborateurs d'Argenta pouvaient d'ores et déjà compter sur un soutien solide. Argenta continuera toutefois à investir encore plus dans la santé et la proximité. Une procédure de sonnette d'alarme sera développée pour qu'un soutien puisse également être proposé au niveau individuel ou des équipes.

Lors des mois de crise sanitaire, une check-list « En sécurité et en bonne santé au travail » a été élaborée pour les collaborateurs. Par le biais de l'application Safe@Work, tout collaborateur qui se rend au siège pour travailler peut confirmer la sécurité de son poste de travail et enregistrer son heure de pause-déjeuner. Argenta sait ainsi précisément qui se trouve où dans les locaux du siège, des informations précieuses pour un éventuel contact tracing. Durant la période de crise, le travail au siège n'est autorisé que dans le strict respect des mesures gouvernementales.

Le passage au télétravail à temps plein a réclamé de gros efforts d'adaptation. Une fois la crise sanitaire derrière nous, chaque collaborateur d'Argenta pourra prétendre à deux jours de télétravail structurel par semaine, comme stipulé dans la nouvelle convention collective de travail. Pour cette raison notamment, O&T a créé une nouvelle page sur l'intranet. Celle-ci comprend entre autres des manuels pour les outils de collaboration numériques, des conseils et

astuces pour aider les collaborateurs à rester en bonne santé (tant sur le plan mental que physique), des informations sur la sécurité informatique...

C. Réseau d'agences

Le succès d'Argenta est lié historiquement à son modèle de distribution qui passe par des agents indépendants. La dynamique de l'esprit d'entreprise indépendant local se traduit par une fidélisation élevée des clients en raison de contacts personnalisés, cultivés dans l'environnement immédiat des clients. Les agents d'Argenta sont des ambassadeurs extrêmement importants, car ils incarnent nos valeurs d'entreprise.

Et eux aussi font la différence, en témoignant les nombreuses initiatives d'entrepreneuriat durable.

L'apport de l'agence est extrêmement précieux dans le cadre de la concertation sur la durabilité. Plusieurs agents ont décidé de devenir ambassadeurs de la durabilité en 2020.

Sven Steyaert, agent et ambassadeur de la durabilité, a préparé son lancement d'activité à Roulers en rédigeant un business plan durable. À ses yeux, la durabilité va au-delà des aspects purement écologiques et doit aussi imprégner la relation avec les clients et le personnel, dans l'optique de créer un engagement sur le long terme. Pour ses achats également, il opte pour des fournisseurs locaux et du matériel de bureau durable. L'agence collabore par ailleurs avec Oxfam : chez Sven et son équipe, le café que l'on vous propose provient de cultures responsables.

Notre agente Tanja Van Looy est elle aussi une ambassadrice convaincue de la durabilité depuis plusieurs années. Lors de la signature d'un crédit hypothécaire par exemple, les clients de son agence de Strombeek-Bever reçoivent un calendrier zéro déchet, qui contient 365 conseils pour réduire considérablement leurs déchets et leur empreinte écologique. Avant la crise sanitaire, elle invitait aussi des clients à participer à des soirées d'information sur la durabilité, organisées par des parties externes. Le caractère durable d'Argenta transparait aussi dans la communication (surtout avec des prospects), tandis que notre charte sur l'intégrité est distribuée lorsque cela se révèle pertinent. Tanja posera ses valises dans de nouveaux locaux en 2021, et il est d'ores et déjà clair que l'aménagement et la consommation d'énergie y feront l'objet d'une approche durable.

Argenta a inauguré une « agence du futur » à Ledegem en 2019. Celle-ci présente un aménagement 100 % conforme aux directives de notre guide d'identité visuelle, avec un accent sur l'évolution de l'agence bancaire à l'agence de conseil. Grâce à cet aménagement attractif, l'agence est plus ouverte et plus

accueillante, et donc plus accessible aux clients. Le mobilier est durable et provient de l'économie circulaire. Une borne de recharge électrique Mobility+ a été installée en 2020. Les clients et les collaborateurs peuvent s'en servir gratuitement. L'emplacement de parking réservé affiche bien entendu la couleur verte propre à Argenta.

Toujours en 2020, l'agent de deuxième génération Stijn Matheusen a pris ses quartiers dans la dépendance du bâtiment historique Baeyenshof à Essen. Une première étape dans la revalorisation de ce joyau de notre patrimoine, et le début d'un ambitieux projet durable. Outre la magnifique bâtisse, le parc sera lui aussi réaménagé. Si l'apparence historique du bâtiment est bien entendu parfaitement conservée, l'intérieur sera lui transformé conformément aux exigences les plus modernes sur le plan de la durabilité et de l'énergie. La construction sera de caractère circulaire, des experts forestiers et architectes paysagers seront impliqués dans le projet et une pompe à chaleur sol/eau sera installée pour fonctionner en combinaison avec des panneaux solaires. Le site accueillera aussi un projet d'habitat groupé.

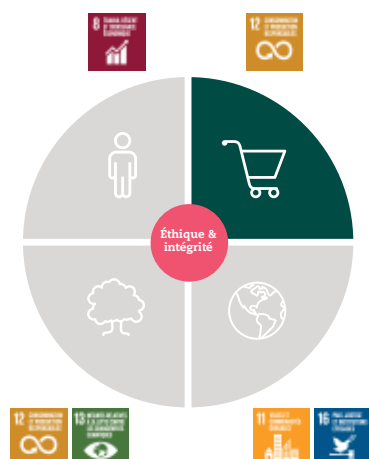


Argenta Ledegem



Argenta Essen

6.4.2 Produits et services



La politique des produits et services d'Argenta est basée sur la responsabilité et la bienveillance. L'expérience et les besoins des clients dictent notre fonctionnement. Opter pour la simplicité et la transparence signifie que nos clients doivent comprendre nos produits et pouvoir estimer correctement ce dont ils ont besoin pour améliorer leur santé financière. Au cours des dernières années, Argenta a aussi constamment pérennisé son offre de produits en matière de crédits et d'investissements.



Grâce à la réduction, les crédits pour des rénovations écologiques et la sécurité ont un taux d'intérêt fixe inférieur à celui d'un prêt rénovation ordinaire.

En 2020, un prêt à tempérament sur trois concernait un investissement durable. Pour les crédits hypothécaires, cette part s'élève à plus ou moins 16 % de la production. Argenta

A. Habitat durable

Environ 82 % des avoirs d'épargne des clients d'Argenta sont réinvestis dans l'économie réelle par le biais de crédits aux particuliers. Argenta s'y attaque également de manière consciente, entre autres en accordant des réductions sur les crédits à finalités durables.

entend continuer à stimuler l'octroi de crédits durables en 2021, pour atteindre un crédit hypothécaire durable sur trois d'ici 2023.



Le gouvernement flamand souhaite que toutes les habitations soient économes en énergie d'ici 2050, et Argenta approuve. Les préparatifs requis sont actuellement entrepris pour récolter des informations sur le Certificat de performance énergétique (CPE) des bâtiments. Une autre initiative flamande soutenue par Argenta concerne l'octroi de prêts rénovation sans intérêts jusqu'à 60 000 euros pour les habitations dont les travaux visent une nette amélioration du score CPE. Nous contribuons ainsi à réduire la facture énergétique de nos clients et soutenons les efforts réalisés dans la lutte contre le réchauffement climatique.

B. Mobilité durable

En termes de mobilité, Argenta propose un prêt vélo à un taux très avantageux, qui séduit un nombre croissant de clients chaque année. Pour les prêts auto, Argenta propose plusieurs tarifs en fonction de l'impact écologique du véhicule. Ainsi, les clients qui optent pour une voiture hybride, électrique ou au CNG/LPG bénéficient du tarif le plus avantageux.

C. Investissements durables

La politique d'investissement durable d'Argenta repose sur cinq principes fondamentaux :

1. La simplicité et la transparence de l'offre de produits et de la politique de gestion sont essentielles. Le client sait dans quoi il investit. Argenta aide le client en lui donnant des conseils clairs.

2. Les décisions d'investissement sont prises avec soin. Un investissement sain avec un rapport risque/profit équilibré est primordial.
3. Il n'y a pas de place pour les investissements non éthiques. Argenta veut éviter autant que possible tout impact négatif et applique une politique d'exclusion stricte pour tous les investissements directs.
4. Nous voulons générer un impact positif pour la société en investissant dans des entreprises durables.
5. Nous sommes attentifs au climat. Nous dressons la carte de l'empreinte écologique des fonds d'investissement et voulons la maintenir aussi faible que possible.

Argenta passe au crible de critères de durabilité tant les fonds d'investissement en gestion propre que les fonds de l'offre

d'investissement de gestionnaires de fonds externes. Ces fonds d'investissement de gestionnaires de fonds externes (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Robeco) ont tous souscrit aux United Nations Principles for

Responsible Investment (UN PRI). Argenta contrôle également les critères qu'ils appliquent dans la composition et le suivi de leurs fonds.



Argenta attache une grande importance à ce que ses investissements soient éthiques. Les mêmes critères d'exclusion sont utilisés pour les produits d'investissement et le propre portefeuille d'investissements.

Critères d'exclusion

Argenta entend appliquer sa politique de durabilité de façon cohérente. Aussi, elle utilise depuis 2018 la même liste d'exclusion pour les fonds d'investissement que pour le portefeuille d'investissements propres.

La liste d'exclusion d'Argenta est établie sur la base de deux listes d'exclusion, à savoir :

- la liste d'exclusion reconnue généralement du fonds souverain norvégien ; et
- une liste d'exclusion établie pour les fonds Argenta sous gestion en collaboration avec Vigeo Eiris. Ainsi, 451 entreprises sur une liste complète de 4 824 entreprises ont été exclues pour l'ensemble des fonds.

La politique d'exclusion est évaluée deux fois par an par le Comité d'exclusion.

Argenta a intégré le cadre légal des Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities (UCITS) et les United Nations Global Compact (UNGC) principes en y ajoutant ses propres critères complémentaires.

D'une manière générale, la liste d'exclusion d'Argenta vise les entreprises qui tirent des revenus d'activités controversées telles que le pétrole, le charbon, le tabac, l'énergie nucléaire, les paris, les divertissements pour adultes, les armes, les pesticides et les produits dont la fabrication implique un mauvais traitement des animaux, le pétrole et le gaz non conventionnels ou encore les entreprises touchées par des polémiques telles que définies par Vigeo Eiris.

Argenta exclut de son offre d'investissements les entreprises qui ne respectent pas ces critères de durabilité. Ainsi, 502 entreprises sur une liste de 4 875 entreprises ont été exclues.

Méthodologie best-in-class

Argenta applique la méthodologie best-in-class pour l'ensemble de ses fonds durables. Grâce à cette méthodologie, Argenta soutient les entreprises dont les produits et services sont réalisés dans leur secteur de la manière la plus durable. Ainsi, à côté des critères d'exclusion qu'Argenta utilise déjà, les entreprises les moins durables de leur secteur sont également exclues. Par le biais de fonds thématiques durables, Argenta se concentre spécifiquement sur des thèmes durables



tels que les technologies propres (énergie alternative et recyclage) ou les matières premières durables.

Argenta investit dans les meilleures entreprises en termes de score ESG (Environnemental, social et de gouvernance), en s'intéressant tout particulièrement au score environnemental (score E). Ces scores sont calculés par Vigeo Eiris. Les entreprises qui ont un score ESG et E appartenant au moins aux 75 % des meilleures de leur secteur et, de préférence, même aux 50 % des meilleures de leur secteur, sont éligibles pour un investissement dans le fonds.

Fin 2020, 1 885 des 4 877 entreprises évaluées ne répondaient pas aux exigences minimales. Sur le plan sectoriel, Argenta s'intéresse aux secteurs mondiaux, car nous sommes convaincus que l'implantation d'une entreprise ne doit pas avoir d'impact sur sa façon de faire des affaires et son respect de la durabilité. Argenta sélectionne des entreprises comparables sur la base du score ESG.

Outre la sélection des titres à inclure dans l'offre d'investissements, les fonds d'investissement Argenta sont soumis à un examen annuel de durabilité et l'empreinte carbone de ces fonds est cartographiée (voir le point 6.4.4).

SYNTHÈSE	Fonds durables thématiques	Fonds durables thématiques	Fonds durables Best-in-class
Intégration des critères ESG	Oui	Oui	Oui
Liste d'exclusion d'Argenta	Oui	Oui	Oui
Best-in-class	/	Oui	Oui

Actifs sous gestion, en millions d'euros	2018	2019	2020	%
Argenta Banque d'Épargne - Fonds d'investissement	4.994	6.337	8.121	
Gestion des fonds interne	1.472	2.800	3.960	
Fonds analysés sur la base des critères d'exclusion	1.472	2.800	3.960	100 %
Approche Best-in-class	200	228	215	5 %
Approche thématique	33	50	118	3 %
Gestion des fonds externe	3.522	3.537	3.828	
Fonds analysés sur la base de la politique en matière de durabilité	3.522	3.537	3.828	100 %
Argenta Assurances - Assurances de placements	1.808	2.185	2.589	
Gestion des fonds interne	785	1.225	1.513	
Fonds analysés sur la base des critères d'exclusion	785	1.225	1.513	100 %
Approche Best-in-class	92	101	90	6 %
Approche thématique	13	21	44	3 %
Gestion des fonds externe	1.023	960	941	
Fonds analysés sur la base de la politique en matière de durabilité	1.023	960	941	100 %

Label Towards Sustainability

Cinq fonds et les cinq polices d'assurance vie Argenta Life (branche 23) correspondantes ont obtenu en 2020 le label « Towards Sustainability » de Febelfin, un label de qualité belge décerné par un organisme indépendant. Seuls les produits d'investissement qui répondent à cette norme de qualité durable peuvent porter ce label. Ainsi, le client est certain d'acheter un produit d'investissement durable et il peut distinguer les différents produits sur le marché.

Grâce à des contrôles semestriels, le label Febelfin garantit que le portefeuille satisfait aux critères d'investissement définis. À cet égard, Argenta demande au bureau d'étude indépendant Vigeo Eiris de procéder à une

évaluation de toutes les entreprises tous les six mois. La diminution du score de durabilité d'une entreprise peut entraîner un désinvestissement forcé. En 2020, le montant de ces désinvestissements s'élevait à 74 millions d'euros.

Fin 2020, les investissements de nos clients dans des produits portant le label « Towards Sustainability » s'élevaient à un total de 526 millions d'euros, soit une augmentation de 26 % par rapport à 2019. Argenta gère également un éventail très diversifié de produits d'investissement sous l'appellation « Argenta Portfolio », produits qui investissent à leur tour dans les produits portant le label. Ces investissements ont grimpé de pas moins de 51 % par rapport à l'année précédente.

La part totale d'investissements portant le label durable dans l'offre de conseil d'Argenta s'élève aujourd'hui à 8 %.

Argenta divise son offre durable en deux groupes. D'une part, nous avons les fonds qui s'intéressent à des thèmes de durabilité spécifiques comme les énergies renouvelables, l'économie circulaire ou encore l'épuration des eaux. L'objectif est de favoriser le financement de ces entreprises et d'encourager ainsi les investissements verts. Ces produits d'investissement rencontrent un franc succès auprès des clients d'Argenta : les ventes se

sont envolées de 131 % au cours de l'année écoulée.

D'autre part, il existe des produits d'investissement durable qui couvrent l'ensemble des secteurs, pour soutenir dans chacun d'entre eux les entreprises les plus durables uniquement. Car même dans un futur lointain, notre économie ne pourra pas tourner sans le secteur de la construction ou des soins de santé, pour ne citer que deux exemples. Ce groupe de produits reste le plus important dans notre offre en investissements durables, malgré une baisse de 7 % en 2020.

6.4.3 Société



A. Politique d'investissement portefeuille propre

En tant qu'établissement financier, nous pouvons faire la différence grâce aux flux d'argent que nous gérons pour les clients d'Argenta. Chaque euro a dès lors de la valeur. Par le biais de son portefeuille d'investissement propre, Argenta investit principalement dans des projets locaux et socialement pertinents

et exclut résolument les investissements dans des entreprises non durables et non éthiques. Argenta applique ici la même politique d'exclusion stricte que pour les produits d'investissement.

En 2020, Argenta a investi une partie des fonds collectés auprès des particuliers sous la forme d'emprunts publics par le biais des comptes d'épargne et de paiement. Entre autres par

le financement de projets locaux à travers des investissements directs dans des villes et communes, des entreprises publiques et des infrastructures.

En 2020, Argenta a notamment investi dans :

- **Le projet « Groot Schijn » de Sportoase à Anvers** : un complexe sportif (avec piscines) et une patinoire durables et modernes à Deurne ;
- **Zone de secours Rand** : coopération locale de 20 corps des municipalités de Lint à Essen ;
- **De Watergroep** : compagnie d'eau potable active dans plus de la moitié des communes flamandes ;
- **Zone de police MIDOW** : garantit la sécurité dans le sud-ouest de la Flandre ;
- **Leiedal** : s'investit dans le développement régional dynamique et durable dans le sud-ouest de la Flandre ;
- **Igean** : société intercommunale de recyclage des déchets opérant dans 30 communes ;
- **Administration locale et zone de police de Ninove** ;
- **Participation dans PMF** : un fonds d'infrastructure orienté sur la Belgique ;
- **AGSO Knokke Heist** : une entreprise communale responsable du développement urbain.

En 2020, des efforts importants ont à nouveau été consentis pour réduire de

manière significative l'empreinte écologique du portefeuille d'investissement. En 2019 déjà, toutes les entreprises qui tirent leur chiffre d'affaires de l'extraction du charbon ou du pétrole et du gaz non conventionnels et les entreprises qui tirent encore un chiffre d'affaires important (> 10 %) de la production d'énergie par des centrales au charbon et qui ne contribuent dès lors pas à la transition énergétique étaient supprimées du portefeuille d'investissement.

En 2020, les quelques positions restantes dans des entreprises productrices de pétrole ont elles aussi été vendues. L'accent est désormais placé sur la permutation vers des alternatives durables et « best-in-class », les achats étant sélectionnés sur la base des critères établis par Vigeo Eiris et le Fonds souverain norvégien.

Argenta est soucieux de l'impact climatique de ses investissements dans des entreprises et organismes publics. Argenta suit de près l'évolution du reporting des risques financiers liés au climat, tel que communiqué par la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Par ailleurs, Argenta suit les recommandations de la Commission européenne portant sur le soutien des investissements durables telles qu'elles ont été élaborées par le groupe de travail High-Level Expert Group on Sustainable Finance (HLEF).



Argenta a déjà investi 983 millions d'euros dans l'économie locale, notamment dans le logement social, les soins aux personnes âgées, les logements pour étudiants, les écoles, l'infrastructure pour les personnes handicapées, des infrastructures sportives durables, des sociétés intercommunales qui investissent dans de l'énergie 100 % verte, l'énergie éolienne sur terre, l'énergie solaire, etc. Une tendance qui se poursuivra à l'avenir.



B. Politique relative aux fournisseurs

Depuis de nombreuses années, Argenta poursuit une politique dans le cadre de laquelle elle opte pour le développement de relations à long terme avec des fournisseurs stratégiques. Une attention particulière est accordée à la qualité et à la sécurité. Les fournisseurs sont interrogés sur leur politique en matière de RGPD, de sécurité des données, d'audit, etc. L'approche globale pour l'entreprise, par laquelle différents services vérifient si les fournisseurs et les partenaires respectent les normes Argenta, est également un point fort de la politique d'achat.

À l'avenir, Argenta veut intensifier ses efforts pour parvenir à une politique de fournisseurs durables, à la fois en intégrant des critères de

durabilité dans le processus d'achat et en se concentrant sur une gestion plus uniforme des contrats de fournisseurs.

Aujourd'hui, chaque fournisseur est invité à signer la charte de durabilité, ce qui exige, au minimum, le respect des principes relatifs aux droits de l'Homme, au travail des enfants, à la discrimination, à la corruption, à la sensibilisation à l'environnement et aux technologies respectueuses de l'environnement, tout comme les UN Global Compact Principles. À l'avenir, Argenta se concentrera sur l'impact écologique généré par ses fournisseurs et optera sciemment pour des solutions écologiques, par exemple dans les TIC vertes et l'économie circulaire. La simplicité et la conscience des coûts restent des principes importants.



Depuis 2020, Moose est la plateforme de commande centrale pour tout le matériel publicitaire pour les agences. L'impression se fait majoritairement à la demande, ce qui signifie une baisse considérable de la consommation de papier, d'une part, et des documents imprimés et obsolètes, d'autre part. Les envois se font désormais exclusivement à partir de la Belgique (auparavant des Pays-Bas). Enfin, les gadgets Argenta peuvent désormais être commandés sur la même boutique que les éléments imprimés, ce qui réduit aussi le nombre des transports par différents prestataires.

C. Partenariats

Argenta estime important de collaborer avec des partenaires qui s'intéressent à la durabilité et à la responsabilité sociétale.

Depuis 2014, Argenta est partenaire de CIFAL Flanders, un centre de formation affilié à UNITAR, l'Institut des Nations unies pour la formation et la recherche. Argenta siège au conseil d'administration de Cifal. En 2018, Argenta a reçu un certificat UNITAR officiel en qualité de « SDG Pioneer » pour son engagement à respecter les 17 objectifs de développement durable des Nations unies. En 2020, Cifal Flanders a organisé un workshop interactif sur les SDG pour le comité de durabilité. Les enseignements tirés de ce workshop ont servi à l'élaboration du nouveau plan d'action de durabilité 2020-2023.



Par ailleurs, Argenta a signé en 2018 la Charte « Gezinsvriendelijke organisatie » du Gezinsbond (le pendant flamand de la Ligue des Familles). Cette charte implique qu'une bonne politique en matière de ressources humaines contribue également à un meilleur équilibre entre travail et vie de famille. Argenta donne la possibilité de travailler à temps partiel et à domicile et accorde aux parents ayant des enfants scolarisés une priorité pour les congés.



En 2018 toujours, Argenta est devenue partenaire de l'initiative « Sign for my Future ». Il s'agit d'une initiative citoyenne politiquement neutre qui regroupe des partenaires dans les médias, les entreprises et la classe moyenne, souhaitant encourager les milieux politiques belges à mener une politique climatique dynamique. Argenta soutient cette initiative et a ouvert ses canaux à la campagne « Sign for my Future ». Ce faisant, Argenta veut donner une voix à la nécessité d'une transition vers une Belgique neutre en CO₂. Les efforts menés au niveau de la société favoriseront l'avènement d'un monde meilleur pour les prochaines générations et d'une économie plus forte et plus durable.



Depuis 2018, Argenta est aussi partenaire de « Plus malin vers Anvers ». La ville souhaite qu'autant de déplacements que possible soient effectués en transports publics, à pied ou à vélo dans sa grande agglomération. Une ambition qu'Argenta soutient en tant que grand employeur du centre-ville.



« Straatvinken » est un projet scientifique citoyen qui découle des engagements des pouvoirs publics flamands, de la Ville d'Anvers et des mouvements citoyens visant à améliorer la mobilité et le cadre de vie dans la région anversoise. Argenta s'investit activement, en sa qualité d'employeur anversois de taille, dans la mobilité durable

de la ville, ce qui passe par la réduction du nombre de voitures à l'horizon 2030. Depuis 2019, Argenta invite les collaborateurs qui habitent dans un rayon de 30 km autour d'Anvers ou de Louvain à participer au grand comptage annuel organisé en mai, grâce auquel les organisateurs de Straatvinken peuvent dresser un tableau précis des différents flux de circulation dans les artères des deux villes. Des données qui forment une base idéale pour formuler des propositions visant une transition vers une mobilité plus durable.



Argenta a également conclu un partenariat sur plusieurs années à cet égard en 2019 avec l'Antwerp Management School (AMS), et plus spécifiquement avec le centre d'expertise Next Generation Work. Et ce, en vue d'augmenter la flexibilité d'Argenta et des collaborateurs. Les premiers fruits de ce partenariat ont pu être récoltés en 2020, avec le lancement du Passeport Argenta.



En 2020, Argenta a signé la Charte Employeur Pionnier aux côtés de 144 autres organisations. Cette charte propose aux organisations un cadre et un soutien supplémentaire pour ancrer le travail hybride et la nouvelle mobilité dans une politique axée sur le collaborateur. Ses initiateurs (De Lijn, Jobat et AMS) souhaitent aller plus loin dans le partage de connaissances en 2021, et la charte va évoluer pour devenir un certificat.



Concernant le recyclage des déchets électroniques générés par le déménagement vers le nouveau siège, Argenta a conclu en 2020 un partenariat avec ABa recycling. Ce partenaire dispose de tout le savoir et de toute l'expérience nécessaires en matière de recyclage pour garantir un résultat écologiquement et économiquement responsable. Argenta a reçu de ce partenaire un Green Feet Award, soulignant son engagement pour l'environnement.



D. Principes souscrits en matière de durabilité

En 2017, Argenta a signé la **Belgian SDG Charter for International Development**.

L'objectif de cette charte est de cartographier l'engagement des entreprises belges sur la base des 5 « P » : Personnes, Planète, Prospérité, Paix et Partenariat. Argenta intègre les thèmes qui lui sont pertinents dans la mise en œuvre de sa stratégie. En 2021, Argenta va entamer les démarches pour obtenir le titre de SDG Champion et donc redoubler d'efforts en ce qui concerne les objectifs de développement durable.

Argenta a choisi comme guide les **United Nations Global Compact Principles** Ces principes font l'objet d'une adhésion à l'échelle mondiale et sont fondés sur les conventions et traités internationaux. Le United Nations Global Compact enjoint les entreprises à respecter dix principes sur le plan des droits de l'Homme, des conditions de travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Ces principes découlent de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, de déclarations internationales reconnues, telles que celle de l'Organisation internationale du Travail et des conventions des Nations unies. Ces principes ont aussi été repris explicitement dans la charte de durabilité pour les fournisseurs.

Argenta respecte en outre les **Equator Principles**. Ces principes sont une référence importante au sein du secteur financier pour déterminer, évaluer et gérer les risques environnementaux et sociétaux. Les Equator Principles sont basés sur les politiques et les orientations clairement définies de la SFI (société financière internationale) et de la Banque mondiale.

Parmi les autres directives sectorielles qu'Argenta inclut dans sa politique de durabilité figurent notamment les **directives de la SFI en matière d'environnement, de santé et de sécurité et les normes de performance de la SFI**. Les premières peuvent être utilisées pour évaluer les aspects environnementaux, sanitaires et sécuritaires des projets dans ces secteurs, alors que les dernières sont utilisées dans les décisions en matière de financement et respectent les quatre **principes** fondamentaux de l'OIT :

- 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 la base de l'origine ethnique, du sexe et de l'origine sociale) au niveau des offres d'emploi ou de fonctions spécifiques.

Argenta inclut également les **OECD Guidelines for Multinational Enterprises** dans sa politique de durabilité. Celles-ci comprennent des directives volontaires et des normes de comportement d'entreprise responsable, tout en mettant l'accent sur le respect des droits de l'Homme.

De plus, Argenta inclut les **UN Principles for Responsible Investments** (UN PRI) dans son champ d'application. Ceux-ci constituent une directive pour les investisseurs institutionnels dans le domaine des investissements socialement responsables. Argenta les signera en 2021.

En 2019, Argenta a adhéré à l'initiative **Platform for Carbon Accounting Financials** (PCAF). qui comprend des directives pour mesurer, définir des objectifs et communiquer l'empreinte écologique des fonds d'investissement et des prêts, par exemple. En y souscrivant, Argenta participe aux groupes de travail sur la réduction des émissions de CO₂ des fonds d'investissement.

E. Taxes et contributions aux pouvoirs publics, aux autorités de contrôle et aux associations professionnelles

Le taux d'imposition effectif pour Argenta est de 27 %, hors taxe sur les banques, et de

		Recettes	Résultat avant impôts	Impôts	Impôts différés	Total des impôts	Subside	Résultat après impôts
TOTAL	2019	660.991.442	234.146.252	-66.576.023	6.502.766	-60.073.256	-	174.072.996
	2020	767.501.186	308.478.345	-88.071.265	-1.687.973	-89.759.239	-	218.719.105
Belgique	2019	343.791.611	-2.094.737	-2.498.631	7.115.461	4.616.830	-	2.522.093
	2020	444.387.172	73.328.927	-29.691.187	-1.055.728	-30.746.915	-	42.582.012
Luxembourg	2019	54.987.047	21.324.256	-5.317.591	-	-5.317.591	-	16.006.665
	2020	75.951.172	35.941.444	-8.962.615	-	-8.962.615	-	26.978.829
Pays-Bas	2019	262.212.784	214.916.733	-58.759.801	-612.694	-59.372.495	-	155.544.238
	2020	247.162.842	199.207.974	-49.417.463	-632.246	-50.049.708	-	149.158.264

45 % si l'on inclut la taxe sur les banques. Les taxes sur les banques ont augmenté de 3 % par rapport à 2019. Argenta veille à payer, correctement et ponctuellement, les impôts et contributions ainsi que tous les prélèvements dus aux pouvoirs publics.

F. Communication à la société

Argenta communique de manière transparente sur la durabilité et les notes qu'elle obtient par l'intermédiaire d'agences de notation externes. Cela fait d'Argenta le troisième acteur sur le marché belge en termes de durabilité selon FairFin et le 42e au sein du groupe de référence des banques selon Sustainalytics.

Tant FairFin que Vigeo Eiris évaluent la performance ESG d'Argenta. Le Scan des

banques de FairFin est un outil qui permet de cartographier la performance des banques sur le plan de la durabilité. L'évaluation se concentre sur la politique d'investissement et les activités susceptibles d'avoir un impact sur l'Homme et l'environnement. Vigeo Eiris est une agence de notation professionnelle qui mesure la performance ESG des entreprises.

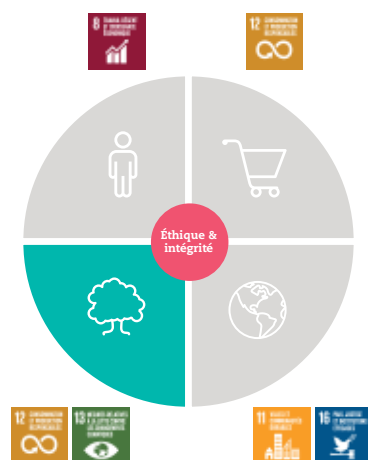
Il en va de même de Sustainalytics, qui utilise toutefois une autre méthodologie en se concentrant essentiellement sur les risques ESG. Plus le score d'une entreprise est faible, mieux celle-ci gère ses risques ESG.

Les notations décernées par ces agences externes montrent qu'Argenta s'en sort bien par rapport à ses pairs.

Agence de notation	Score 2020	Score 2019	Score 2018	Position 2020	Score 2019	Position 2018
BankWijzer	61 %	61 %	53 %	3 ^{ème}	3 ^{ème}	4 ^{ème}
Sustainalytics	22,8	21,1	pas d'application	12 ^{ème} percentile	5 ^{ème} percentile	pas d'application
Vigeo Eiris	53 %	pas d'application.	41 %	8 ^{ème} percentile	n.v.t.	35 ^{ème} percentile

* en 2019, aucune analyse n'a été effectuée.

6.4.4 Impact écologique



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

De grandes ambitions ont été formulées au regard des enjeux climatiques, tant sur le plan international que national. En 2015, 195 pays signaient l'Accord de Paris sur le climat, dont l'objectif est de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de limiter le réchauffement de la planète à 2 degrés au maximum, en visant plutôt 1,5 degré. L'Union européenne veut être la première économie climatiquement neutre au monde d'ici 2050. Anvers, où se situe le siège d'Argenta, ambitionne elle aussi de devenir une ville climatiquement neutre d'ici 2050. Le secteur financier joue un rôle important dans la réalisation de cet objectif, avec le financement de la transition énergétique.

Argenta en tant qu'organisation

Argenta s'est fixé des objectifs ambitieux en 2017 et travaille d'arrache-pied pour réduire son empreinte écologique. En 2017, l'empreinte du siège en Belgique et des sièges au Luxembourg et aux Pays-Bas a été cartographiée pour la première fois. Comme Argenta est une entreprise de services, l'impact écologique direct est plutôt limité. Néanmoins, Argenta veut réduire son empreinte de pas moins de moitié d'ici 2023.

L'inventaire des gaz à effet de serre a été établi selon les prescriptions du Protocole GHG. Nous avons fait correspondre le périmètre de cet inventaire à la portée du reporting financier d'Argenta. Nous avons retenu ainsi 3 périmètres :

Périmètre 1 Émissions :

- chauffage (émissions directes)
- déplacements domicile-lieu de travail par les voitures de société
- gaz réfrigérants (climatisation)

Périmètre 2 Émissions :

- achat d'électricité

Périmètre 3 Émissions :

- déplacements domicile-lieu de travail
- chauffage (émissions indirectes)
- consommation de papier
- production de déchets
- voyages d'affaires

Les gaz à effet de serre intégrés dans le calcul sont le CO₂, le CH₄, le N₂O et les gaz réfrigérants. Les facteurs d'émissions utilisés ont été basés sur DEFRA 2017.

Pays-Bas et au Luxembourg. Comme l'objectif d'Argenta est de réduire de moitié son empreinte carbone d'ici 2023, l'objectif annuel est de la réduire d'environ 10 %.

Les données et les informations pour le calcul du CO₂ sont basées sur les activités de 2020 et couvrent les activités menées en Belgique, aux

L'empreinte écologique en 2020 s'élève à 1 066 tonnes de CO₂, soit une diminution de 884 tonnes de CO₂ par rapport à 2019, ou -45 %.

Émissions totales par périmètre	Type	Unité	2018	2019	2020
Émissions directes - périmètre 1					
	Gaz naturel	CO ₂ Teq	374	315	249
	Véhicules	CO ₂ Teq	854	736	603
	Climatisation	CO ₂ Teq	38	38	52
Émissions directes - périmètre 2					
	Électricité	CO ₂ Teq	107	116	0
	Chaleur	CO ₂ Teq	0	0	0
Émissions indirectes - périmètre 3					
	Trajet domicile-travail	CO ₂ Teq	647	590	157
	Voyages d'affaires	CO ₂ Teq	13	11	1
	Autres	CO ₂ Teq	146	144	4
Émissions de CO₂ du siège en tonnes			2.179	1.950	1.066
Nombre de collaborateurs du siège			1.085	1.106	1.139
Empreinte CO₂ par collaborateur			2,01	1,76	0,94

Afin de réduire de moitié les émissions de CO₂ d'ici 2023, Argenta se concentrera notamment sur la mobilité durable. La moitié des collaborateurs d'Argenta utilisent déjà un mode de déplacement durable pour se rendre au travail. Argenta soutient cette tendance

positive et encourage encore plus les collaborateurs en augmentant, entre autres, les indemnités vélo et en faisant des moyens de transport durables les plus attractifs dans le plan cafétéria.

Le nouveau bâtiment, qui est le point d'attache de tous les collaborateurs depuis octobre 2020, offre 300 places de stationnement supplémentaires pour les vélos, ainsi que des installations telles que des points de chargement, des séchoirs et des douches. Les collaborateurs qui se rendent malgré tout en voiture au travail peuvent réserver une place de stationnement à l'avance. Le stationnement est payant chez Argenta.



Lors de la rénovation du siège, on a résolument opté pour des techniques durables : panneaux solaires, plafonds climatiques et géothermie. La chaleur stockée dans le sol permettra de chauffer la quasi-totalité du bâtiment.



Plusieurs zones vertes ont été créées sur le campus d'Argenta, chacune ayant sa propre identité et permettant aux collaborateurs de travailler, se réunir ou se détendre. Afin de soutenir la biodiversité locale, un assortiment de plantes luxuriantes composé d'arbres, d'arbustes et d'herbes dans une vaste palette de couleurs a été retenu. Des façades vertes et terrasses de toiture assurent le stockage de l'eau et ralentissent son écoulement vers les égouts. En été, ces aménagements permettent de rafraîchir les locaux sous les toits.

L'aménagement des bâtiments fait lui aussi la part belle à la durabilité. Une stratégie circulaire a été appliquée, visant à réduire l'empreinte écologique. L'aménagement repose sur un concept novateur « basé sur les activités ». Les différentes zones présentent

un caractère multifonctionnel, ce qui favorise l'utilisation flexible de l'espace et du mobilier. Pour les achats de mobilier, le choix s'est porté sur des matériaux durables qui affichent un taux d'émissions de CO₂ au plus bas, tant lors de leur production que de leur transport. La « place du village », soit le cœur du bâtiment, a ainsi été construite à l'aide de matériaux provenant de fabricants belges. Encore une manière de soutenir l'économie locale pour Argenta.

Travailler dans un environnement durable devrait encourager les collaborateurs à utiliser les ressources de manière durable au travail et à la maison. En outre, Argenta stimule le travail à domicile, ce qui contribue à réduire les émissions de CO₂ à la suite de la diminution des déplacements domicile-lieu de travail.

Impact des investissements

Dans son offre de produits, Argenta s'efforce de réduire au maximum son empreinte carbone. L'empreinte écologique du portefeuille d'investissement fait l'objet d'une cartographie depuis 2018. Aux fins d'un tel calcul, Argenta utilise les informations précises relatives aux émissions de CO₂ (périmètres 1 et 2) des investissements sous-jacents, qui sont communiquées par le bureau d'étude Vigeo Eiris. Si ces informations détaillées ne sont pas disponibles, Argenta utilise les données de la base de données PCAF. Argenta est en effet partenaire du réseau PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials) depuis 2019. Cette plateforme utilise une méthodologie universelle pour calculer l'empreinte écologique des activités d'établissements financiers, comme les

investissements et l'octroi de crédit. La base de données PCAF contient des informations CO₂ compilées en fonction de l'emplacement et des activités des entreprises. De cette manière, Argenta vise une parfaite transparence en ce qui concerne l'empreinte carbone de son portefeuille d'investissement.

Pour le calcul des chiffres 2020, les données détaillées fournies par Vigeo Eiris ont pu être utilisées à raison de 67 %. En 2019, ce taux de couverture s'élevait encore à 82 %. Cette baisse a été principalement provoquée par l'élargissement de l'univers d'investissement, raison pour laquelle Vigeo Eiris n'a pu – proportionnellement parlant – transmettre que moins d'informations sur le CO₂.

Carbon Footprint			
	Nombre de tonnes de CO ₂ , par million d'euros investis	Taux de couverture	Nombre de tonnes de CO ₂ , par million évité
Fonds essentiels			
Argenta Portfolio Very Defensive	107	81 %	2.2
Argenta Portfolio Defensive	91	76 %	3.4
Argenta Portfolio Neutral	103	70 %	4.7
Argenta Portfolio Dynamic	124	63 %	6.5
Fonds complémentaires			
Argenta-Fund Stock Belge	321	80 %	0.2
Argenta-Fund Stock Européen	262	70 %	1.5
Argenta-Fund Finance Dynamic	9	51 %	0.0
Argenta-Fund Lifestyle Dynamic	103	45 %	0.1
Argenta-Fund obligations gouvernementales	0	100 %	0.0
Argenta-Fund Actions technologique	35	46 %	0.0
Argenta-Fund Pharmacie-Chimie	103	54 %	0.2
Argenta-Fund Responsible Utilities	239	59 %	38.4
Argenta-Fund Responsible Materials	281	67 %	16.8
Argenta-Fund Actions Flandres	147	69 %	0.7
Argenta-Fund Actions Mondiales	103	70 %	0.8
Argenta-Fund Actions Européennes Haute Valeur	319	61 %	3.0
Argenta-Fund Responsible Growth Fund	202	78 %	11.0
Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensief	126	81 %	5.8
Argenta-Fund Longer Life	51	71 %	0.0
Argenta-Fund Longer Life Dynamic	72	64 %	0.0
Argenta-Fund Global Thematic	77	50 %	0.1
Argenta-Fund Global Thematic Defensive	52	66 %	0.2

Par rapport à 2019, l'empreinte carbone moyenne par fonds est passée de 170 à 133 tonnes de CO₂ par million d'euros investi. Pour la première fois, Argenta a également utilisé la méthodologie PCAF afin de calculer les quantités d'émissions de CO₂ évitées grâce à l'investissement dans les énergies renouvelables. La moyenne constatée en 2020 est de 4 tonnes de CO₂ par million d'euros investi. Pour adhérer à la PCAF, Argenta s'est engagée à siéger dans des groupes de travail et à partager les meilleures pratiques avec d'autres établissements financiers.

Impact par le biais des fournisseurs

Argenta entend rendre ses fournisseurs plus durables et inspirer et encourager ces derniers à entreprendre eux aussi de façon durable. Un aspect important sur ce point concerne les émissions de CO₂ des fournisseurs, qui doivent être limitées.

La charte de durabilité pour les fournisseurs a été révisée en 2020. Ce document les invite explicitement à souscrire aux UN Global Compact Principles, et donc entre autres de prendre leur responsabilité en ce qui concerne le respect de la nature et de l'environnement.

La direction Procurement a analysé en 2020 par quels processus elle pouvait soutenir l'engagement en faveur de la durabilité, pour miser autant que possible

sur la numérisation. Depuis, le papier a été abandonné pour les négociations et la gestion des contrats, qui se font totalement par la voie électronique. Concernant les impressions commerciales, Argenta et ses partenaires ont désormais généralement recours à l'impression à la demande pour éviter les surplus, tandis que le magazine du personnel Apple-Facts est uniquement envoyé par voie électronique aux collaborateurs.

Lors de la sélection du partenaire de restauration pour les nouveaux bâtiments, le choix s'est porté sur un prestataire durable se souciant de la problématique du gaspillage alimentaire. Sodexo, qui a l'ambition de réduire de moitié le gaspillage dans tous ses restaurants d'ici à 2025, a mis en place un programme intitulé WasteWatch. Sodexo adopte par ailleurs une politique Zero Plastics et utilise des matériaux 100 % réutilisables ou recyclables. Pour l'achat des repas enfin, Sodexo s'appuie sur un réseau d'approvisionnement local.

Cette ambition de devenir sans cesse plus durable sera poursuivie en 2021 également. Argenta souhaite aborder des thèmes durables comme le Green ICT, le Zero Waste et les achats circulaires.



Argenta collabore avec un certain nombre de fournisseurs qui plantent des arbres en fonction des achats effectués. Par exemple, Fruitful Office, le fournisseur des paniers de fruits, a planté 1 054 arbres au Malawi. Ce chiffre est nettement inférieur à celui des années précédentes, car les livraisons de paniers de fruits ont dû être suspendues temporairement en raison de l'obligation de télétravail pour tous à la suite de la pandémie. En outre, 400 arbres ont été plantés par Staples, un fournisseur de matériel de bureau.

6.4.5 Éthique et intégrité

En termes d'éthique et d'intégrité, Argenta poursuit sur le même élan. Des méthodes de vente équitables et une culture du bon sens restent extrêmement importantes pour Argenta.

A. Valeurs fondamentales d'Argenta

Pour stimuler le comportement souhaité chez les collaborateurs, Argenta a lancé « PEPS » en 2018. Il s'agit de quatre valeurs fondamentales qui sont activement soutenues par chaque collaborateur dans son travail quotidien. Ces valeurs sont les suivantes :

Proximité : tous les collaborateurs respectent l'opinion de chacun, partagent leurs connaissances et expériences, sont honnêtes les uns envers les autres et établissent des relations à long terme où il n'y a pas de place pour les intérêts personnels. La proximité implique aussi le souci permanent du client, en vue de lui offrir une excellente prestation de services.

Esprit d'entreprise : les collaborateurs prennent l'initiative d'actions visant à atteindre les objectifs fixés et à exploiter les opportunités qui se présentent.

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

Simplicité : les collaborateurs utilisent un langage intelligible par tous, en se concentrant sur l'essentiel. Ils veillent à développer des solutions simples, en évacuant toute complexité inutile.

B. Charte 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, la politique d'intégrité d'Argenta ainsi que les codes de conduite internes ou les prescriptions formelles qui stipulent 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 sont communiqués et promus au sein d'Argenta. Ce cadre est défini dans la « Charte Intégrité ». Cette charte traite des valeurs fondamentales propres à Argenta, mais également des normes déontologiques visant à garantir l'intégrité du secteur des banques et des assurances. Il faut non seulement qu'Argenta adopte un comportement déontologiquement responsable et conscient des valeurs, mais il est important aussi que les collaborateurs préservent leur intégrité personnelle. À cet égard, 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 »).





Les normes déontologiques visant à garantir l'intégrité du secteur bancaire et des assurances y sont transposées de manière plus détaillée en politiques thématiques. La politique relative à l'abus de marché a fait l'objet d'une révision en 2020. Une politique de prévention fiscale a aussi été élaborée pour définir l'approche d'Argenta face à l'évasion fiscale.

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

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.

Pour stimuler l'intégrité, la transparence est essentielle. Argenta prône donc une culture organisationnelle ouverte dans laquelle les collaborateurs se sentent libres et en sécurité pour signaler des pratiques qui vont à l'encontre de l'intégrité ou valoriser les bons exemples par un compliment. Argenta attend de tous ses collaborateurs qu'ils se donnent un feed-back mutuellement et qu'ils se montrent disposés à en recevoir un. Quiconque constate une infraction à la déontologie est tenu de le signaler, que ce manquement ait été commis par le collaborateur lui-même, par un client, un autre collaborateur ou un tiers.

Une procédure de lancement d'alerte a été mise en place pour signaler des (tentatives de) pratiques illégales, immorales ou illégitimes

qui tombent sous le contrôle d'Argenta. Elle offre aux collaborateurs un canal permettant de communiquer des observations ou constatations concernant des irrégularités (présumées) au sein de l'entreprise sans devoir suivre la voie hiérarchique. L'anonymat du dénonciateur est toujours garanti. Aucun incident de ce type n'a été signalé en 2020.

C. Compliance

La direction Compliance joue un rôle important dans le maintien de la politique fixée par Argenta. Elle exerce un rôle de coordination et de prise d'initiative dans l'exécution de la politique d'intégrité et en rend compte au comité de direction et au conseil d'administration d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep. Elle le fait à la fois en aidant l'autre direction à obtenir des informations et en contrôlant le respect de la politique d'intégrité.

Pour y parvenir au mieux, la direction se compose d'une équipe distincte de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sous la direction du responsable de la conformité en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux (AMLCO), d'une équipe qui conseille le département opérationnel, d'une équipe qui

contrôle les départements opérationnels et d'un délégué à la protection des données (DPO) qui s'assure du respect de la vie privée de nos clients et collaborateurs. Le mandat et l'organisation de la direction Compliance sont définis au plus haut niveau dans une charte Compliance, qui a été révisée en 2020.

D. Introduction de réclamations

Argenta offre à ses clients la possibilité de transmettre des plaintes. En 2020, le délai moyen de traitement des plaintes était de 3,5 jours ouvrables. Le nombre de plaintes introduites en 2020 a diminué de 18,3 % par rapport à 2019, sur une répartition proportionnelle sur les trois premiers trimestres de 2020. Les chiffres du quatrième trimestre sont comparables à ceux de 2019.

La personne qui ne trouve pas satisfaction auprès du service Gestion des plaintes d'Argenta peut s'adresser à l'Ombudsman en conflits financiers (le Service de médiation Banques – Crédits – Placements) ou à l'Ombudsman des Assurances. Argenta Banque d'Épargne est membre de l'Ombudsman en conflits financiers et Argenta Assurances, de l'Ombudsman des Assurances.

	2018	2019	2020
Nombre total de plaintes reçues	3.536	2.432	1.987
Nombre total de plaintes reçues relatives à la violation de la vie privée	13	19	11

6.5 Gouvernance pour la durabilité

6.5.1 Concertation sur la durabilité

Argenta prête une attention toute particulière à la responsabilisation de ses collaborateurs. C'est pourquoi des collaborateurs de tous les départements de l'organisation travaillent ensemble dans le cadre de la concertation sur la durabilité, sous la direction d'un responsable de la durabilité nommé en 2019. Ils forment une équipe à l'échelle de l'entreprise avec un ambassadeur de chaque département et veillent à ce que la durabilité soit présente au sein de l'organisation. En

2020, trois agents, un collaborateur d'agence et un collègue des Pays-Bas sont venus renforcer l'équipe.

Les ambassadeurs font le lien entre la concertation sur la durabilité et leurs collègues en informant ces derniers sur le travail effectué dans le cadre de la concertation, d'une part, et en informant la concertation sur les initiatives durables au sein des départements, d'autre part. Chaque collaborateur peut s'adresser à un ambassadeur ou au responsable de la durabilité pour partager ses idées.



La concertation sur la durabilité réfléchit à la façon dont Argenta peut s'investir encore plus en faveur du développement durable. Les ambassadeurs élaborent leurs idées au sein de divers groupes de travail sur, par exemple, l'offre de produits durables, la culture durable, les investissements durables, l'entrepreneuriat durable, l'impact écologique d'Argenta et l'impact de la réglementation sur Argenta.

6.5.2 Gestion des risques

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 bancassurance). 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.



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 de ses activités essentielles.

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 exposée.

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

La gestion des risques de durabilité et climatiques étant vouée à devenir cruciale au cours des prochaines années dans le cadre de la poursuite de la stratégie, il a été décidé au début de l'année 2020 d'intégrer ceux-ci dans la cartographie des risques de l'entreprise, sous les catégories « risques non financiers » et « risques financiers » respectivement. Pour chaque catégorie, l'appétit pour le risque a été déterminé par le conseil d'administration et le suivi y afférent – détaillé sous divers paramètres – est communiqué au conseil d'administration de façon structurelle et à l'échelle de l'entreprise au titre du Risk Appetite Framework. Argenta répond ainsi aux recommandations de la BCE notamment, qui stipulent que les établissements financiers doivent prêter attention à ces risques. Ses efforts sur ce plan se poursuivront en 2021, notamment dans le cadre du « ECB guide on climate related and environmental risks » publié le 27 novembre 2020.

6.6 Rapport et contrôle par le réviseur d'entreprises du contenu des indicateurs GRI

Le reporting des informations relatives à la durabilité est destiné à tous les clients, agents, collaborateurs, actionnaires-coopérateurs et familiaux, investisseurs institutionnels, autorités de contrôle, représentants de la

6.5.3 Représentations d'intérêts dans les organisations professionnelles

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). Le 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, et conformément à ses valeurs (voir le point 5.1 ci-dessus), 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 la **NVB** (Nederlandse Vereniging van Banken). Chez Febelfin, Argenta siège dans différents groupes de travail et comités, dont le Savings & Investment committee, le Sustainable Finance Committee et le Steerco Sustainable Business and Regulatory Environment.

Le Groupe Argenta s'abstient de toute implication politique ou de tout lobbying, et n'apporte aucune contribution financière à cet effet. La représentation de nos intérêts se limite aux organisations professionnelles susmentionnées. Les collaborateurs impliqués dans des partis politiques sont tenus de signaler cette activité accessoire et doivent recevoir une approbation à cet égard.

société et toutes les personnes intéressées par les performances liées à la durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep et de toutes les sociétés affiliées.

Ce reporting couvre la période allant du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020 et a été établi conformément aux normes de reporting les plus récentes du GRI, à savoir les GRI Standards : Core option.

6.6.1 Collecte des données et validation

Les informations ont été collectées auprès des directions suivantes chez Argenta : Marketing commercial, Distribution, Soutien à la distribution, Marketing stratégique, Informatique, Gestion financière, Organisation et Talent, Affaires juridiques, Procurement & Facility Management, Compliance, Audit interne, Trésorerie & Investissements et les directions opérationnelles. Les sociétés affiliées et les succursales 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. Ce rapport a été approuvé lors du conseil d'administration.

6.6.2 Normes de reporting

Ce rapport de durabilité repose sur des normes et des directives externes. Le réviseur

d'entreprises a vérifié que le rapport avait été rédigé conformément aux directives GRI (option Core), y compris les indicateurs du Financial Services Sector Supplement (FSSS).

6.6.3 Périmètre

Depuis 2012, Argenta publie chaque année un rapport de durabilité dans le cadre de son rapport annuel. Depuis 2014, le rapport de durabilité est en outre imbriqué dans les thèmes classiques du rapport annuel et n'est dès lors plus abordé dans un chapitre séparé. Cette méthode de reporting est conforme à la philosophie d'Argenta selon laquelle le développement durable fait partie intégrante des activités de bancassurance.

Le périmètre du rapport de durabilité 2020 couvre Argenta Bank-en Verzekeringsgroep SA et les sociétés affiliées (Argenta Banque d'Épargne SA, avec sa succursale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Argenta Assurances SA, avec sa succursale aux Pays-Bas).

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.

6.6.4 Différences par rapport à 2019


La méthode de reporting relative à 2020 est conforme aux GRI Standards. Dès lors, le tableau de référence GRI a été structuré également selon les GRI Standards.

Mais le contenu du périmètre et le champ d'application ne présentent pas de différences significatives par rapport à l'année précédente.

6.6.5 Contrôle du contenu des indicateurs GRI par le réviseur d'entreprises

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Argenta Bank-en Verzekeringsgroep NV Rapport d'activités et de durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clôturée le 31 décembre 2020

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 identifiés par le symbole  dans le tableau de référence GRI ("les Données RSE") publié dans le rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2020 ("le Document"). Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA applique les lignes directrices GRI ("GRI Standards") - option "Core".

Les Données RSE concernent Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA et ses sociétés sous-jacentes (Argenta Spaarbank SA et sa filiale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Arvestar 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 RSE, relatives à l'exercice 2020. Les conclusions formulées ci-après portent dès lors sur ces seules Données RSE et non sur l'ensemble des indicateurs présentés ou toute autre information reprise dans le Document. En plus, l'assurance limitée ne couvre pas la fiabilité des informations prévisionnelles présentées dans le rapport pour ces Données RSE, telles que les objectifs, les attentes et les ambitions de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

Responsabilité du conseil d'administration

L'établissement du Document 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 concernant le développement durable, ainsi que les Données RSE elles-mêmes et toutes informations y faisant référence, y inclus la déclaration que le Document adhère aux lignes directrices GRI.

Cette responsabilité comprend la sélection et l'utilisation de méthodes appropriées à la préparation des Données RSE, 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 RSE.


Nature et étendue des travaux

Notre responsabilité est d'exprimer, sur base de nos travaux d'assurance limitée, un avis indépendant sur les Données RSE.


Nous avons effectué nos travaux selon la norme ISAE 3000 « Missions d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique ».

Nos procédures visent à obtenir une assurance limitée sur le fait que les Données RSE ne comportent pas d'anomalies matérielles. Ces procédures sont moins approfondies que les procédures d'une mission d'assurance raisonnable.

Nos principales procédures d'examen ont consisté à:

- Évaluer et tester la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus utilisés pour la collecte des Données RSE, le classement, la consolidation et la validation, et les méthodes utilisées pour le calcul et l'estimation des Données RSE identifiées par le symbole  dans le tableau de référence GRI comme mentionné dans le Document;
- Mener des entretiens avec les personnes responsables;
- Inspecter, sur base d'un échantillonnage, des documents internes et externes pour évaluer la fiabilité des Données RSE et mener des tests de cohérence sur la consolidation de ces Données RSE.

Conclusion

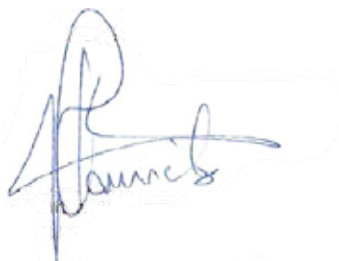
Sur base de nos travaux d'assurance limitée, tel que décrit dans ce rapport, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données RSE identifiées par le symbole  dans le Document n'ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux lignes directrices GRI.

Signé à Zaventem

Le commissaire

DELOITTE Réviseurs d'Entreprises SRL

Représenté par Dirk Vlamincx



Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises BV/SRL
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE86 5523 2431 0050 - BIC GKCCBEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Carlo Henriksen



Inge Ampe



Baudouin Thomas



Anne Leclercq



Bart Van Rompuy



Marie Claire Pletinckx



Gert Wauters



Brigitte Buyle



Raf Vanderstichele



Marc Lauwers



Cynthia Van Hulle



Geert Ameloot



Ann Brands



Marc van Heel



Marie-Anne Haegeman



Mic



Camera



Screen



Leave



07

Gouvernance d'entreprise

7. Gouvernance d'entreprise

Nous indiquons ci-dessous la composition de la gouvernance au 31-12-2020.

7.1 Composition et fonctionnement des conseils d'administration

Les conseils d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances sont structurellement composés d'une manière comparable. 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. Par ailleurs, dans les conseils d'administration, la majorité 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.

La limite d'âge suivante s'applique aux administrateurs :

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

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

Les 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 répondre à toutes les exigences stipulées aux articles 7:96 CSA.

Les conseils d'administration d'Argenta sont constitués de plusieurs administrateurs indépendants. Parmi ceux-ci, au moins un administrateur indépendant d'Argenta Banque d'Épargne (Aspa) ne siège pas au conseil d'Argenta Assurances (Aras), et inversement. Les administrateurs indépendants d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances peuvent, sans obligation quelconque, être membres du conseil d'administration du groupe de bancassurance Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (BVg).

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

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

Pour un relevé complet des mandats internes et externes des administrateurs d'Argenta à la fin de 2020, voir ci-après « Relevé des mandats

internes et externes des administrateurs d'Argenta ».

Au 31 décembre 2020, les conseils d'administration d'Argenta étaient composés comme suit :

- **Marc van Heel**, président du conseil (BVg, Aspa et Aras), membre du comité de surveillance du groupe (BVg) et membre du comité des risques (Aspa et Aras) ;
- **Geert Ameloot**, administrateur exécutif et CFO (BVg, Aspa et Aras) ;
- **Inge Ampe**, administratrice exécutive et CCO (Aspa et Aras) ;
- **Ann Brands**, administratrice exécutive et COO (Aspa et Aras) ;
- **Brigitte Buyle**, administratrice exécutive et CIO (Aras) ;
- **Marie-Anne Haegeman**, administratrice non exécutive (BVg, Aspa et Aras) ;
- **Carlo Henriksen**, administrateur non exécutif et indépendant (BVg et Aspa), président du comité des risques (Aspa), président du comité de nomination (BVg) et membre du comité de rémunération (BVg) ;
- **Marc Lauwers**, administrateur exécutif et CEO (BVg, Aspa et Aras) et président du conseil (AAM) ;
- **Anne Leclercq**, administratrice non exécutive (BVg, Aspa et Aras), membre du comité d'audit (Aspa et Aras) et membre du comité de rémunération (BVg) ;

- **Marie Claire Pletinckx**, administratrice non exécutive et indépendante (BVg et Aras), présidente du comité d'audit (Aras), présidente du comité des risques (Aras) et présidente du comité de rémunération (BVg) ;
- **Baudouin Thomas**, administrateur non exécutif et indépendant (BVg, Aspa et Aras), président du comité de surveillance du groupe (BVg), membre du comité d'audit (Aspa et Aras) et membre du comité des risques (Aspa et Aras) ;
- **Cynthia Van Hulle**, administratrice non exécutive (BVg, Aspa et Aras) ;
- **Bart Van Rompuy**, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras), membre du comité des risques (Aspa et Aras), membre du comité de surveillance du groupe (BVg) et membre du comité de nomination (BVg) ;
- **Raf Vanderstichele**, administrateur non exécutif et indépendant (BVg et Aspa), président du comité d'audit (Aspa), membre du comité des risques (Aspa) et membre du comité de rémunération (BVg) ;
- **Gert Wauters**, administrateur exécutif et CRO (BVg, Aspa et Aras) et membre du conseil (AAM).

7.2 Organes consultatifs des conseils d'administration

Comités d'audit et comités des risques

Des comités d'audit et des comités des risques distincts 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 le comité des risques, créés au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne, supervisent les activités propres (limitées) d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

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.

En 2020, le comité d'audit d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances s'est réuni à six reprises pour chaque entité.

Le comité des risques aide le conseil d'administration dans l'exercice de sa fonction 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.

En 2020, le comité des risques d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances s'est réuni à six reprises.

Comité de rémunération et comité de nomination

Un comité de rémunération et un comité de nomination interviennent au sein du Groupe Argenta. Ils ont été constitués dans le cadre du conseil d'administration d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep. Ils opèrent au niveau du groupe en vertu d'une dérogation accordée par l'autorité de contrôle. Il n'existe donc pas de comités de rémunération ni de comités de nomination distincts 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 collaborateurs du Groupe Argenta. Il suit l'évolution des rémunérations au sein de ce dernier, veille à ce que la politique de rémunération favorise une culture du risque adéquate et formule 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 rémunération s'est réuni à deux reprises en 2020.

Le comité de nomination a pour tâche, d'une part, d'assister et de conseiller les conseils d'administration des sociétés du

Groupe Argenta dans l'exercice de leurs responsabilités et, d'autre part, de prendre les décisions nécessaires s'agissant de la composition, de la structure et du fonctionnement du conseil et du comité de direction. À cet effet, le comité supervise les prestations 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 de ces deux organes.

Le comité de nomination s'est réuni à trois reprises en 2020.

Comité de surveillance du groupe

Argenta ne compte qu'un comité de surveillance du groupe. Il a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep. Ce comité fonctionne au niveau du groupe.

La mission d'avis du comité de surveillance du groupe à l'égard du conseil d'administration est devenue depuis 2020 une mission d'avis spécifique au niveau du groupe, pour garantir que :

- le conseil d'administration dispose toujours d'une bonne visibilité au niveau consolidé sur les activités des différentes entités d'Argenta et sur le contrôle interne de ces activités, conformément au rôle du comité d'audit et du comité des risques mis en place au sein d'Aspa et d'Aras ;
- les accords et les processus des différentes entités du groupe sont organisés et intégrés de manière cohérente ;

- l'impact sur le groupe est toujours pris en compte lorsque des décisions sont prises par des entités individuelles.

rapport au conseil d'administration et lui fait des recommandations, sans toutefois détenir de pouvoir de décision.

Ce comité est un comité consultatif qui soutient le conseil d'administration. Il fait

Le comité de surveillance du groupe s'est réuni à deux reprises en 2020.

7.3 Comités de direction et direction effective d'Argenta

Le comité de direction d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep 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 en principe réunis chaque semaine.

À cette occasion, divers sujets pertinents ont été abordés, notamment l'élaboration, l'approbation et l'actualisation régulière de la mission, de la vision et des valeurs relatives aux thèmes économiques, sociaux et environnementaux.

Le comité de direction comprend le président **Marc Lauwers** (CEO – chief executive officer BVg, Aspa et Aras), **Geert Ameloot** (CFO – chief financial officer BVg, Aspa et Aras), **Inge Ampe** (CCO - chief commercial officer Aspa et Aras), **Ann Brands** (COO - chief operations officer Aspa et Aras), **Gert Wauters** (CRO – chief risk officer BVg, Aspa et Aras) et **Brigitte Buyle** (depuis le 1er août 2020 CIO – chief information officer Aras). – chief information officer Aras).

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 Ronald Touwslager (CEO) et Sander Blommaert (CFRO).

La société de gestion luxembourgeoise AAM est dirigée par Gregory Ferrant (CEO) et Michel Waterplas.

La société de gestion Arvestar Asset Management est dirigée par Vincent Vanbellinghen (CEO) et Rudolf Sneyers (CRO).



Geert Ameloot, CFO



Marc Lauwers, CEO



Brigitte Buyle, CIO



Ann Brands, COO



Gert Wauters, CRO



Inge Ampe, CCO

Le comité de direction

7.4 Adéquation et évaluation

La Charte « Adéquation des principaux dirigeants » qui a été établie pour le Groupe Argenta, y compris la filiale étrangère AAM (Argenta Asset Management) 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

2 octobre 2018 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 dirigeants effectifs d'établissements financiers.

Par « principaux dirigeants », on entend les administrateurs ou commissaires-réviseurs, les membres du comité de direction, les dirigeants effectifs et les responsables de fonctions de contrôle internes (fonction d'audit interne, fonction de gestion des

risques, fonction de compliance et fonction actuarielle), conformément à la circulaire de la BNB précitée.

Outre l'évaluation de l'adéquation des administrateurs individuels sur la base des critères mentionnés, le conseil évalue également de manière périodique son fonctionnement, ses performances et celles de ses administrateurs individuels.

Début 2020, une évaluation du

fonctionnement et de l'efficacité du conseil d'administration a été réalisée. Ses résultats confirment le fonctionnement professionnel du conseil d'administration et la présence des compétences et de l'expertise requises pour parvenir à un processus décisionnel équilibré. Les améliorations proposées (notamment sur le plan de l'intégration) avaient été acceptées et mises en œuvre. Cela s'est reproduit fin 2020 pour l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et du comité de direction.

7.5 Intérêt personnel 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.

7.6 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. La rémunération est identique 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 des risques, le comité de nomination, le comité de surveillance du groupe et le comité de rémunération), les administrateurs non exécutifs reçoivent une indemnité complémentaire pour chaque réunion à laquelle ils ont assisté. Cette indemnité est identique pour tous les membres du comité en question. Le président de ce comité reçoit une indemnité plus élevée.

Le président des conseils d'administration respectifs est un administrateur qui représente l'actionnaire familial. Il reçoit une rémunération fixe qui diffère des indemnités reçues par les autres administrateurs non

exécutifs. Il ne perçoit pas d'indemnité complémentaire pour chaque réunion à laquelle il assiste. 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. Cette rémunération n'inclut aucun élément pouvant inciter à poursuivre des objectifs à court terme ne correspondant pas aux objectifs du Groupe Argenta à plus long terme.

La rémunération est conforme au Règlement de la CBFA du 8 février 2011 concernant la politique de rémunération des établissements financiers, ainsi qu'aux dispositions de la loi bancaire. La rémunération est identique 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

Si Argenta met fin à la collaboration, les administrateurs exécutifs bénéficient d'une indemnité de départ contractuelle égale à une rémunération de 18 mois, sauf révocation du mandat pour faute grave. Par faute grave au sens de cette disposition, l'on entend une violation, une négligence ou un manquement grave dans le chef de l'administrateur à

ses obligations découlant de ou relatives à son mandat ou ayant des conséquences négatives pour ce dernier, ce qui a pour conséquence de rompre la confiance de la société dans la capacité de l'administrateur à exercer son mandat. Le montant de cette indemnité de départ est défini en fonction de la rémunération annuelle brute et calculé soit sur la base des 24 mois précédant la décision de résiliation du contrat, soit sur la base de la période totale du mandat lorsque la durée de ce dernier est inférieure à 24 mois. Cette indemnité diminue progressivement à partir de l'âge de 58 ans.

7.7 Diversité au sein des conseils d'administration et des comités de direction



Parmi les quinze administrateurs actifs chez Argenta, sept sont des femmes (43 %). Argenta a donc atteint son objectif qui consistait à avoir dans ses conseils d'administration au moins 30 % de femmes d'ici à 2020.

Parmi les six membres du comité de direction d'Aras, trois sont des femmes (50 %) ; du côté d'Aspa, on dénombre deux femmes sur cinq membres (40 %). Argenta a donc atteint son objectif qui consistait à avoir dans ses conseils d'administration au moins 30 % de femmes d'ici à 2020.

En 2019, Argenta a signé la charte « Diversité des genres dans le secteur financier », une initiative de Women in Finance. Il s'agit d'une plateforme qui réunit 34 établissements financiers et qui défend l'égalité des chances pour tous au sein du secteur financier.

7.7.1 Diversité au sein des conseils d'administration

Parmi les quinze administrateurs d'Argenta, sept sont des femmes (47 %). D'ici à 2025, Argenta aspire à avoir dans ses conseils d'administration au moins 33 % de femmes : cet objectif est donc déjà atteint..

7.7.2 Diversité au sein des comités de direction

Parmi les six membres du comité de direction d'Aras, trois sont des femmes (50 %) ; du côté d'Aspa, on dénombre deux femmes sur cinq membres (40 %). D'ici à 2025, Argenta aspire à avoir dans ses comités de direction au moins 33 % de femmes : cet objectif est donc déjà atteint.

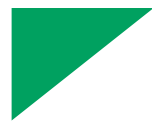
7.7.3 Diversité au sein du Nexus (comité de direction + directeurs)

Parmi les trente-sept membres du Nexus, quatorze sont des femmes (38 %).

7.7.4 Diversité parmi les collaborateurs du siège

49,4 % des collaborateurs du siège sont des femmes.





08

Coordonnées



ARGENTA

8. Coordonnées

8.1 Informations

Le rapport d'activités et de durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA paraît en français, en néerlandais et en anglais.

Veillez adresser vos questions relatives à ces rapports à secretariaatdc@argenta.be ou, par téléphone, au +32 3 285 48 25.

8.2 Gestion des plaintes

Pour toute plainte ou remarque à propos de la prestation de services 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 vous aider.

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

Gestion des plaintes

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

Tél. : +32 3 285 56 45

Fax : +32 3 285 55 28

klachtenbeheer@argenta.be

8.3 Relevé des sociétés Argenta

HOLDING CHARGÉ DE LA POLITIQUE GÉNÉRALE

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep
Société anonyme
Belgiëlei 49-53
B-2018 Anvers
RPM Anvers TVA BE 0475.525.276
Tél.: +32 3 285 51 11
info@argenta.be

ORGANISME DE CRÉDIT

Argenta Banque d'Épargne
Société anonyme
Belgiëlei 49-53
B-2018 Anvers
RPM Anvers TVA BE 0404.453.574
Tél. : +32 3 285 51 11
info@argenta.be

ENTREPRISE D'ASSURANCES

Argenta Assurances
Société anonyme
Belgiëlei 49-53
B-2018 Anvers
RPM Anvers TVA BE 0404.456.148
Tél. : +32 3 285 51 11
info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2
NL-4815 NG Breda
KvK (Chambre de commerce des Pays-Bas) :
34193645
Numéro de TVA : NL812949717B01
Tél.: +31 76 543 30 85
secretariaat.nederland@argenta.nl

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2
NL-4815 NG Breda
KvK (Chambre de commerce des Pays-Bas) :
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

SOCIÉTÉ DE GESTION

Arvestar Asset Management
Société anonyme
19, rue Guimard
1040 Bruxelles (Etterbeek)
RPM Bruxelles 0700.529.248
info@arvestar.be





09

Index de contenu GRI



ARGENTA

9. Index de contenu GRI

Le GRI Materiality Disclosure Service contrôle si les General Standard Disclosures ont été rapportées au bon endroit aussi bien dans l'Index de contenu GRI que dans le texte final du présent

rapport annuel. Cependant, le GRI Materiality Disclosure Service ne vérifie pas la teneur de ces disclosures. Tous les GRI Disclosures et Topic-specific Standards ci-dessous sont les plus récents, à savoir la version 2016.

Déclaration Numéro	Référence NL de la description de la norme GRI	Le rapport annuel 2020	Vérification externe
100 Normes universelles			
GRI 101 : Fondation 2016			
GRI 102 : Généralités			
1. Chapitre Profil de l'organisation		chapitre	
102-1	Nom de l'organisation.	4	✓
102-2	Principaux produits, activités et services.	4.3 4.4 5.2	✓
102-3	Pays où se trouve le siège social.	4 8.3	✓
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 3.2	
102-8	Effectif total :	6.4.1	✓
	- Nombre d'employés par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par sexe.		
	- Nombre d'employés par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par région.		
	- Nombre d'employés 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 des collaborateurs d'Argenta.		

	- Indiquer toute variation importante de l'effectif.		
	- Déclarer le mode de collecte des données, en ce compris les hypothèses.		
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 6.4.4 6.4.3	
102-10	Changements substantiels de taille, de structure, de capital ou de la chaîne de la valeur de l'organisation survenus au cours de la période de reporting :	2 4	
	- Changements de localisation ou modifications des activités, en ce compris les ouvertures, les fermetures et les extensions.		
	- Modifications dans la structure du capital social et 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		
102-11	Explication de l'application du principe de précaution chez Argenta	6.5.2	
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.	6.4.3	
102-13	Relevé des principales adhésions à des associations (telles que des fédérations professionnelles) ou des organisations nationales/ internationales chargées de défendre les intérêts de leurs membres.	6.4.3	
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 6.5.2 7.3	
102-15	Description des principaux impacts, risques et opportunités.	6.5.2	
3. Éthique et intégrité			
102-16	Relevé des valeurs, principes, standards et normes de comportement au sein de l'organisation : comme les codes de conduite et les codes éthiques.	6.4.5	✓
102-17	Mentionner les mécanismes internes et externes pour notifier :	6.4.5 8.2	✓
	- Un comportement non éthique ou illégal (par ex. helpdesk ou numéros 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).		

4. Gouvernance

102-18	Rapporter les informations suivantes :	7	
	<ul style="list-style-type: none">- 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.		
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, préciser le processus de retour d'informations à l'instance supérieure de gouvernance.	6	✓
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités :	6.4.1 7	
	<ul style="list-style-type: none">- 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		
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, manière dont les parties prenantes participent, en ce compris les actionnaires).	7	

5. Engagement des parties prenantes

102-40	Liste des parties prenantes pour l'organisation.	6.2	✓
102-41	Pourcentage de collaborateurs couverts par une convention collective de travail.	6.4.1 10	✓
102-42	Méthode d'identification et de sélection des parties prenantes à des fins de collaboration.	6.2	✓
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.	6.2	✓
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.	6.2	✓

6. Rapports			
102-45	Liste des entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation (ou documents équivalents).	4 6.6	✓
	Liste des entités non incluses dans le rapport de durabilité par rapport aux entités dans les états financiers consolidés (ou documents équivalents)		
102-46	Processus lié à la définition du contenu et du périmètre du rapport.	6.6 6.2	✓
	Expliquer comment les principes de reporting ont été appliqués pour déterminer le contenu du rapport.		
102-47	Liste des aspects pertinents identifiés lors de la détermination du contenu du rapport.	6.2	✓
102-48	Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs avec les raisons.	6.6	✓
102-49	Changements importants dans la liste des sujets matériels et leur champ d'application par rapport aux périodes précédentes.	6.6	✓
102-50	Période considérée.	6.6	✓
102-51	Date du dernier rapport publié.	6.6	✓
102-52	Cycle de reporting.	6.6	✓
102-53	Personne de contact.	8	✓
102-54	Rapports conformément aux normes GRI.	6.6	✓
102-55	Le tableau de référence GRI, dans lequel chacune des normes GRI est utilisée et un aperçu de toutes les explications dans le rapport, est donné.	9	✓
102-56	Une description de la politique et des pratiques actuelles de l'organisation en vue d'obtenir une validation externe du rapport.	6.6	✓
	Si le rapport a été validé 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, il convient de communiquer une description de ce qui a été validé et n'a pas été validé, et sur quelle base, en ce compris les normes de validation utilisées, le degré de certitude obtenu, 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 durabilité de l'organisation.		

200 Indicateurs économiques


GRI 201 : Indicateurs de performance économique

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	3
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	3
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.	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	5
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	5
202-1	Le rapport entre le salaire de départ standard et le salaire minimum local dans les sites importants de l'entreprise.	6.4.1

GRI 203 : Impact économique indirect

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	3	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	3	
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 pro bono.	5.2.1 6.4.2 6.4.3	

GRI 205 : Lutte contre la corruption

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	6.4.5	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	6.4.5	
205-1	Nombre total et pourcentage des activités qui font l'objet d'une évaluation des risques de corruption.	6.4.2 6.4.4 6.4.5	

300 Climat			
GRI 305 : Émissions			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	6.4.4	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	6.4.4	
305-1	Total des émissions directes de gaz à effet de serre (périmètre 1) en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul, l'origine des données, les ratios GWP utilisés.	6.4.4	✓
305-2	Total des émissions indirectes de gaz à effet de serre (périmètre 2) en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul, l'origine des données, les ratios GWP utilisés.	6.4.4	✓
305-3	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre (périmètre 3) en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul, l'origine des données, les ratios GWP utilisés.	6.4.4	✓
305-4	Intensité de l'émission des gaz à effet de serre, en ce compris la mesure spécifique de l'organisation (le dénominateur) choisie pour calculer le rapport, les types utilisés pour calculer l'émission des gaz à effet de serre, à savoir les émissions directes (périmètre 1), les émissions d'énergie indirectes (périmètre 2), et/ou les autres émissions indirectes (périmètre 3), les gaz intégrés dans le calcul.	6.4.4	✓
305-5	Réduction de l'émission des gaz à effet de serre en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul. Le périmètre dans lequel les réductions ont eu lieu, les méthodologies utilisées.	6.4.4	✓
400 Performance sociale			
GRI 401 : Emploi			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes. 6.4.1	6.4.1	
103-3	Évaluation de l'approche managériale. 6.4.1	6.4.1	
401-1	Nombre total et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et région.	6.4.1	✓
GRI 402 : Relations de travail			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	6.4.1	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	6.4.1	
402-1	Délais minimums de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	6.4.1	

GRI 404 : Formation et éducation			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	6.4.1	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	6.4.1	
404-1	Nombre moyen d'heures de formation dont bénéficie un employé par an, réparti par sexe et par catégorie professionnelle.	6.4.1 10	✓
404-3	Pourcentage de collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière.	6.4.1	✓
GRI 405 : Diversité et égalité des chances			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	6.4.1	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	6.4.1	
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.	6.4.1 7	✓
GRI 406 : Non-discrimination			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	6.4.1	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	6.4.1	
406-1	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place.	Aucun cas de discrimination n'a été signalé en 2020.	
GRI 417 : Commercialisation et étiquetage			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	5.2	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	5.2	
417-1	Type d'informations sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	Les fiches des produits bancaires d'Argenta sont toujours disponibles sur le site web, aussi bien en français qu'en néerlandais.	
GRI 418 : Protection des données des clients			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	6.4.5	

103-3	Évaluation de l'approche managériale.	6.4.5	
418-1	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et pour la perte de données des clients.	6.4.5	✓

Supplément secteur financier

GRI 413 : Communautés locales

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	5.2	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	5.2	
FS14	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	5.2	✓

GRI 417 : Commercialisation et étiquetage

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre.	6.5	
103-2	L'approche managériale et ses composantes.	5.2	
103-3	Évaluation de l'approche managériale.	5.2	
FS6	Pourcentage du portefeuille par ligne business par région, taille et secteur.	3	
FS7	Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages sociaux spécifiques par ligne business et par objectif.	5	
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. Les partenaires externes ont tous souscrit aux United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI).	6.4.2	
FS11	Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale.	6.4.2 6.4.3	

10. Annexe

Collaborateurs et engagement

POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DE DIVERSITÉ

En 2020, Argenta a employé 49,4 % de femmes et 50,6 % d'hommes.

	2018		2019		2020	
Répartition par sexe						
	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Homme	480	41	505	41	516	60
Femme	343	221	344	216	377	186

À la fin de 2020, les fonctions de direction (membres du comité de direction et directeurs) étaient exercées par 37 personnes. La composition (homme/femme et par âge) a légèrement changé.

	2018	2019	2020
Nombre de fonctions de direction au sein du Groupe Argenta			
Nombre d'hommes	24	23	23
30-50 ans	12	11	11
> 50 ans	12	12	12
Nombre de femmes	11	12	14
30-50 ans	6	6	3
> 50 ans	5	6	11

Par ailleurs, Argenta comptait 113 supérieurs hiérarchiques, dont 68 hommes et 45 femmes à la fin de 2020.

	2018	2019	2020
Pourcentage de collaborateurs qui relèvent d'une convention collective de travail			
	100 %	100 %	100 %

APPRENDRE ET SE DÉVELOPPER (# FORMATIONS, HEURES DE FORMATION, ETC.)

	2018	2019	2020
Collaborateurs masculins			
Total des heures de formation	23.297	24.117	15.428
Nombre total	521	546	571
Moyenne du total d'heures de formation	45	44	27

Collaborateurs féminins			
Total des heures de formation	21.961	23.500	12.623
Nombre total	564	560	563
Moyenne du total d'heures de formation	39	42	22

Collaborateurs masculins et féminins			
Total des heures de formation	45.258	47.617	28.051
Nombre total de collaborateurs BE, NL, LUX	1.085	1.106	1.134
Moyenne du total d'heures de formation	42	43	25

Enquête sur la durabilité

Éthique et intégrité

- 1) Méthodes de vente honnêtes, publicité loyale, transparence des produits
- 2) Politique salariale correcte et transparente, pas de culture du bonus
- 3) Lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment de capitaux
- 4) Comportement éthique de la part des collaborateurs d'Argenta

Responsabilité sociétale

- 11) Partenaires durables
- 12) Investissement dans des projets locaux et concrets
- 13) Désinvestissement dans le pétrole, le gaz et le charbon

Impact écologique

- 5) Politique de mobilité durable
- 6) Transparence de l'impact écologique des investissements
- 7) Argenta travaille sans papier

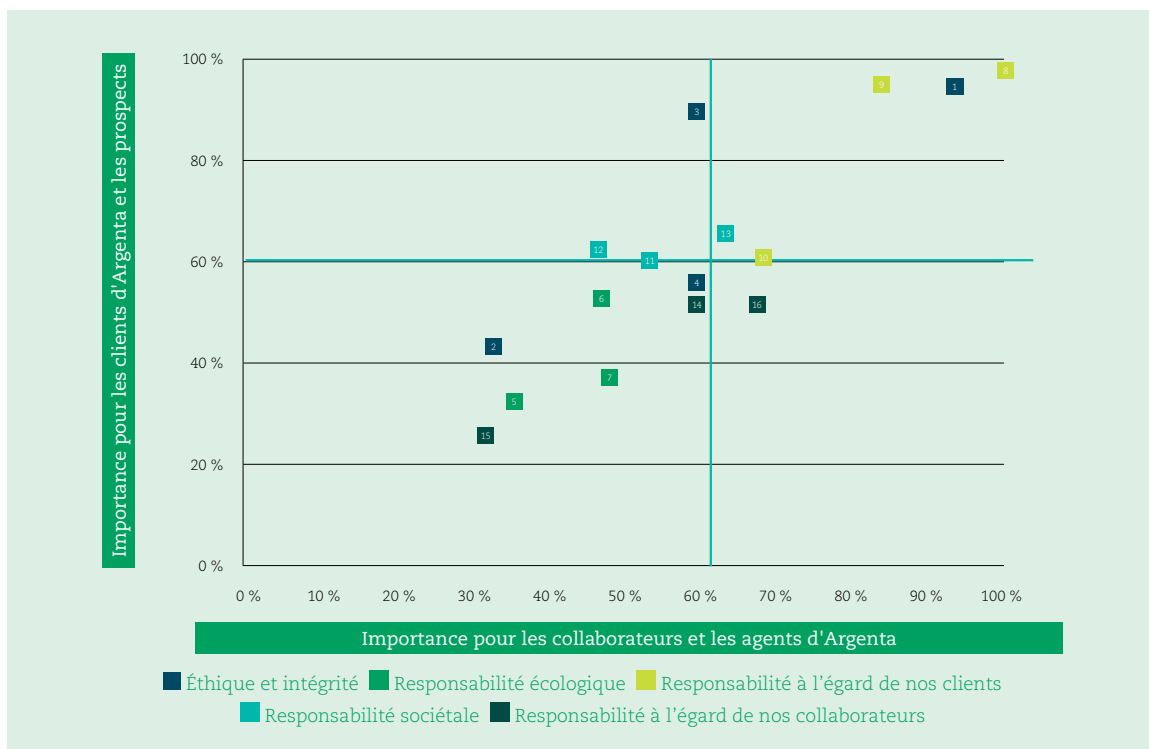
Responsabilité à l'égard de nos clients

- 8) Proximité d'Argenta et approche personnelle
- 9) Accessibilité numérique et locale
- 10) Offre de produits durables et conseils spécialisés

Responsabilité à l'égard de nos collaborateurs

- 14) La culture de collaboration est plus importante que le profit à court terme
- 15) Place à l'esprit d'entreprise interne
- 16) Attention à la santé, au bien-être et à la sécurité au travail

Les éléments situés en bas à gauche sur le graphique sont jugés moins pertinents par les parties prenantes d'Argenta 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.



Notes

Notes



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

RPR ANTWERPEN 0475.525.276

Uw appeltje voor de dorst • [argenta.be](https://www.argenta.be)