



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

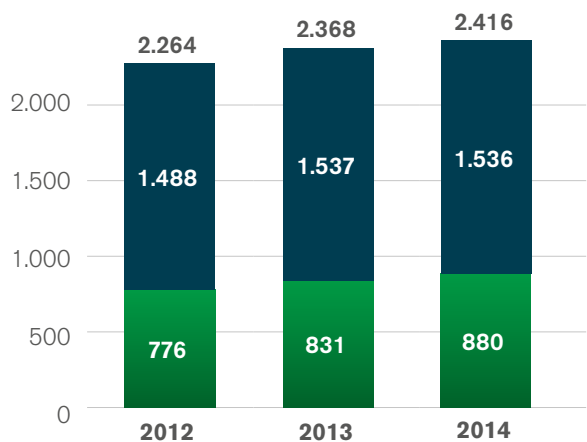
Rapport annuel combiné et rapport de durabilité

2014



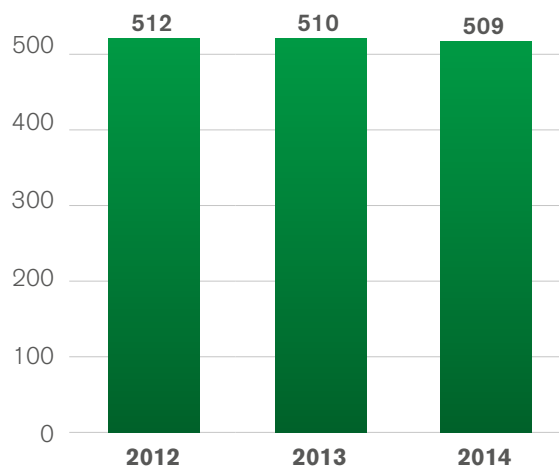
Chiffres clés Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Collaborateurs



■ Les indépendants (et leurs collaborateurs) dans les points de vente
■ Salariés en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg

Nombre de points de vente en Belgique



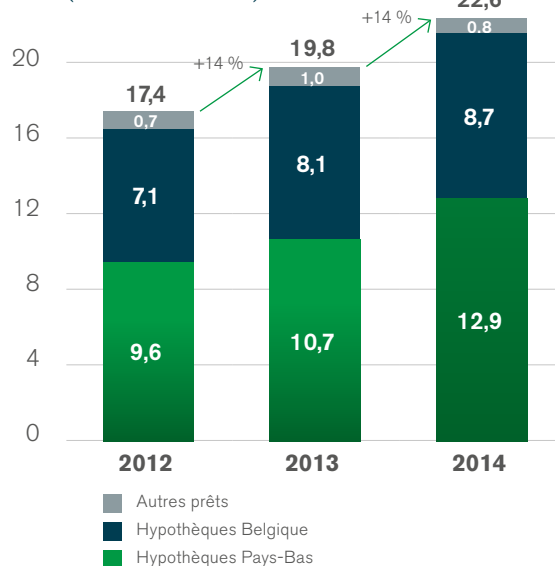
Fonds collectés auprès du public (en milliards d'euros)



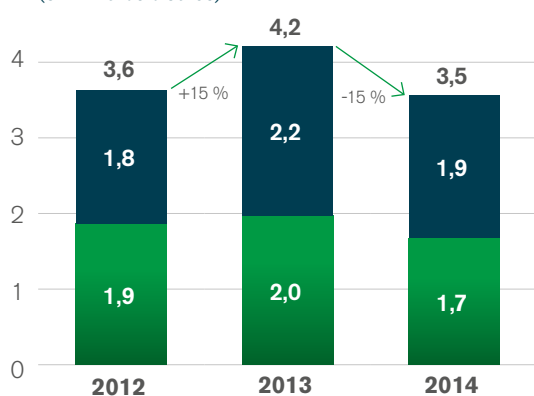
Total du bilan consolidé (en milliards d'euros)



Crédits aux particuliers (en milliards d'euros)



Production hypothèques (en milliards d'euros)



■ Production Belgique
■ Production Pays-Bas

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| 1. Avant-propos du président du conseil d'administration | 5 |
| 2. Mission et vision d'Argenta | 7 |
| 3. Argenta en 2014 | 8 |
| 3.1 Tour d'horizon | 8 |
| 3.2 Comprehensive assessment par la BCE | 10 |
| 3.3 La taxe sur les banques | 11 |
| 4. Description de la structure du Groupe Argenta | 13 |
| 4.1 Structure du Groupe au 31 décembre 2014 | 13 |
| 4.2 Réseau international | 14 |
| 5. Description des activités organisées au niveau central | 16 |
| 5.1 Stratégie | 16 |
| 5.2 Compliance et Intégrité, Risk et Validation et Audit interne | 24 |
| 5.3 Organisation commerciale | 29 |
| 5.4 Finances | 36 |
| 5.5 Technologies de l'information et de la communication | 41 |
| 6. Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne | 42 |
| 6.1 Impact du cadre économique et financier général | 42 |
| 6.2 Rating | 42 |
| 6.3 Activité bancaire, épargne et investissements | 43 |
| 6.4 Crédits | 45 |
| 7. Description des activités d'Argenta Assurances | 47 |
| 7.1 Impact du cadre économique et financier général | 47 |
| 7.2 Assurances | 47 |
| 7.3 Actuariat | 50 |
| 7.4 Fonction actuarielle | 50 |
| 8. Cadre économique et financier général | 51 |
| 9. Chiffres clés Argenta Bank- en Verzekeringsgroep | 55 |
| 10. Gouvernance d'entreprise | 61 |
| 10.1 Composition et fonctionnement des conseils d'administration d'Argenta | 61 |
| 10.2 Comité d'audit, de risque et de compliance | 66 |
| 10.3 Comité de rémunération et comité de nomination | 68 |
| 10.4 Comités de direction du Groupe Argenta | 69 |
| 10.5 Liste des sociétés Argenta | 72 |



| | |
|---|-----|
| 11. Commentaire sur les comptes annuels | 73 |
| 11.1 Commentaire sur les états financiers individuels | 73 |
| 11.2 Commentaire sur les états financiers consolidés | 73 |
| 12. Gestion des risques | 75 |
| 12.1 Identification des risques propres aux activités d'Argenta | 75 |
| 12.2 Gestion des risques du Groupe Argenta et de ses entités | 82 |
| 13. Informations diverses | 90 |
| 13.1 Augmentation de capital | 90 |
| 13.2 Acquisition d'actions propres | 90 |
| 13.3 Application de l'article 134 du Code des Sociétés | 90 |
| 14. Comptes annuels 2014 | 92 |
| 15. Argenta et la durabilité – informations complémentaires | 124 |
| 15.1 Organisation | 124 |
| 15.2 Engagement dans la société | 124 |
| 15.3 Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 | 128 |
| 15.4 Base du reporting | 133 |
| 15.5 Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes | 134 |
| 15.6 Valeurs et objectifs fondamentaux | 140 |
| 16. Annexes comptes annuels | 144 |
| 17. Adéquation avec les lignes directrices de reporting GRI version 4 | 149 |
| 18. Coordonnées | 175 |
| 18.1 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA | 175 |
| 18.2 Gestion des réclamations | 175 |



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

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



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

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

1. Avant-propos du président du conseil d'administration



2014 s'est révélée une année animée pour l'économie et les marchés financiers. Avec une série inédite de records boursiers aux États-Unis, entrecoupés de quelques sévères corrections. Les marchés d'actions européens n'ont pas suivi le même chemin. Outre-Atlantique, la reprise économique semble en effet s'être engagée sur des rails solides alors que sur le Vieux continent, le redressement des bénéficiaires des entreprises paraît toujours fragile et les taux d'intérêt restent à un niveau plancher. Les indicateurs conjoncturels ont été corrigés tout au long de l'année par des mesures d'économie budgétaires dans la zone euro et la crainte de devoir injecter des capitaux frais dans le secteur financier pour en assurer la solvabilité. Une relance économique durable reste pour l'heure hypothétique.

Pour poursuivre l'assainissement du secteur financier, la Banque centrale européenne (BCE) a repris à son compte, en novembre, la surveillance des plus de 120 principaux groupes bancaires en Europe. Ils ont tous subi un *comprehensive assessment* constitué par une évaluation de la qualité de leurs actifs (AQR ou *Asset Quality Review*) et un test de résistance. Les résultats ont été encourageants pour la plupart des banques. Argenta, qui a également subi les tests, a largement

dépassé les exigences imposées et s'est révélée la meilleure de la classe belge et néerlandaise. Le ratio de fonds propres de base CET1 est resté, après l'AQR, quasi égal (passant de 24,3 à 24,1 %) et même dans un scénario de stress négatif, Argenta conserve un ratio CET1 de 14,7 %. Ce qui démontre l'excellent niveau de solvabilité et de fiabilité d'Argenta, dans son profil de banque des ménages.

Le rating d'Argenta a également été revu à la hausse. Standard & Poor's avait maintenu, tout au long de la crise financière, le rating d'Argenta au niveau de BBB+, mais l'a augmenté en avril 2014 pour le porter à A-. Avec la poursuite de l'amélioration de son ratio de fonds propres, Argenta dispose, selon Standard & Poor's, d'un matelas de sécurité plus important pour faire face à une nouvelle crise éventuelle.

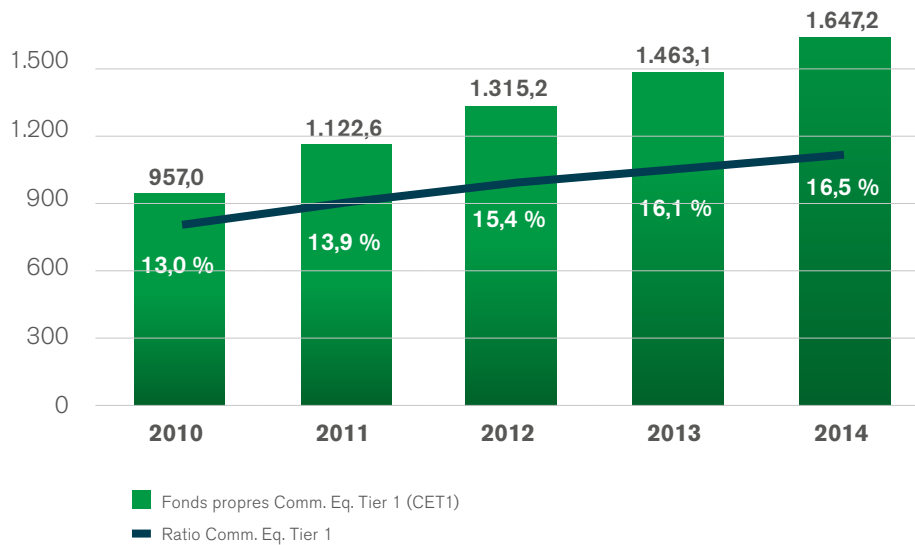
La vigilance reste de mise. Surtout à une période marquée par l'extrême faiblesse des taux d'intérêt qui constitue un défi particulier à relever pour tous les établissements de crédit, en raison de la pression exercée sur le futur rendement financier. Pour préserver sa rentabilité, Argenta doit conserver une marge d'intérêts suffisante. Compte tenu de la composition de ses actifs, principalement constitués de crédits octroyés, Argenta a opéré en tout cas le bon choix stratégique. Notre modèle de bancassureur reste également très performant, à travers une approche plus intégrée de la branche d'assurance et de l'activité bancaire.

Argenta a brillé à nouveau en 2014 en termes de rentabilité et de solvabilité. Selon les normes comptables belges (BGAAP), le bénéfice net du Groupe a progressé de 59 % à un niveau exceptionnel de 250 millions d'euros. Le rendement sur fonds propres s'élève ainsi à 16,1 %.

Le bénéfice net (selon IFRS) est resté stable à 215,2 millions d'euros.

Les fonds propres ont crû de 184 millions d'euros à plus de 1,6 milliard, conformément à notre politique de mise en réserve des bénéfices. Le ratio *Common Equity Tier 1* a continué à progresser à 16,5 %.

Fonds propres de base (CET1) et ratio (en millions d'euros)



Une plateforme solide comme un roc pour la croissance future

Argenta sait à quoi elle doit son succès: sa culture d'entreprise. Qui repose sur ces valeurs: simplicité, transparence, sobriété et honnêteté. Ces valeurs sont les pierres angulaires qui fondent le fonctionnement et l'offre de produits et services du Groupe et qui font d'Argenta une entreprise durable, à différents points de vue. Le plan d'action en matière de durabilité d'Argenta inscrit le Groupe sur la voie du développement durable dans son rôle d'employeur, de prestataire de services aux clients et de moteur de l'économie réelle.

Outre le développement durable, la satisfaction des clients constitue un autre axe important de la politique du Groupe. Argenta reste concentré sur la prestation de services au bénéfice des ménages en Belgique et aux Pays-Bas. Son principal défi consiste à satisfaire les clients en répondant parfaitement à leurs besoins financiers. Même à l'ère de la numérisation galopante. Le client d'Argenta s'y engage également mais dans un modèle qui allie harmonieusement communication électronique d'informations et conseils personnels en tête-à-tête. Pour que les clients puissent continuer à choisir le canal d'information et de conseil qui leur convient le mieux.

Argenta continue donc à investir dans des relations à long terme avec ses clients et à étudier, notamment

à travers des enquêtes de satisfaction, comment améliorer encore ses services afin que les clients reçoivent le bon conseil au bon moment.

Dans sa structure d'actionariat, Argenta garantit également sa continuité. Le 23 mai 2014, nous avons appris le décès inopiné de Florentina Van Gestel, la compagne de feu Karel Van Rompuy (décédé en 2013). Une nouvelle structure de gouvernance a été mise en place dans le holding familial faïtier du groupe, avec la nomination de deux administrateurs externes, dont le président. La deuxième génération de la famille Van Rompuy souligne ainsi son engagement et les liens entre la famille et Argenta, y compris pour les générations futures.

Le secteur financier traverse une période difficile. Argenta n'y échappe pas. Mais, fort de sa stratégie, de sa politique commerciale, opérationnelle et financière, mais aussi du dévouement de tous ses collaborateurs, aussi bien dans les agences qu'au siège, Argenta confirme plus que jamais sa place de partenaire financier solide des ménages.

Jan Cerfontaine
Président du conseil d'administration



2. Mission et vision d'Argenta

Argenta est un groupe de bancassurance qui entend opérer durablement dans les marchés qu'il connaît et comprend, à savoir la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg. En Belgique, Argenta veut être le meilleur bancassureur pour les ménages, avec le niveau de satisfaction des clients le plus élevé. Le groupe aspire à entretenir des relations étroites à long terme avec ses clients, sur la base d'une stratégie multi-piliers, qui se distingue par des services bancaires de base gratuits et une offre de produits simples limitée, couvrant l'ensemble des besoins et faisant la part belle aux conseils personnalisés.

Aux Pays-Bas, Argenta veut être une excellente banque spécialisée dans les crédits hypothécaires à travers des relations à long terme avec des clients particuliers. Au Luxembourg, le groupe veut être un excellent gestionnaire de fonds.

Pour ce faire, Argenta a opéré les choix stratégiques suivants:



Offre de produits simples et transparents aux ménages

Les produits sont clairs pour les clients et répondent aux besoins financiers de base dans toutes les phases de la vie.

Relations durables avec les clients

Argenta met le client au cœur de son action. Celui-ci peut toujours s'adresser à Argenta pour un conseil personnalisé. Il y a toujours une agence à proximité, à 10 minutes à peine de chez lui. Les apps numériques améliorent encore l'accessibilité d'Argenta pour le client. Argenta entend traiter tous ses clients sur un pied d'égalité. La Charte éthique décrit ce que les clients peuvent attendre de nous et l'attitude que les agents et leurs collaborateurs doivent adopter. Toutes les personnes qui travaillent pour Argenta souscrivent le code de conduite de la Charte éthique.

Distribution et conseils par des agents indépendants locaux

En Belgique, les produits sont distribués et les conseils prodigués via des agents indépendants locaux. Aux Pays-Bas via des intermédiaires indépendants. Ces indépendants se chargent des contacts personnels et développent leur fonds de commerce. Cette stratégie de distribution singulière est très appréciée par les clients, ce qui génère une excellente publicité de bouche à oreille.

Possibilités de progression pour les collaborateurs

Argenta coache ses salariés, agents et collaborateurs à tous les niveaux. Argenta leur offre des possibilités de déployer et développer leurs talents et les rémunère correctement, en se gardant de tomber dans la culture des primes et autres bonus.

Sécurité: une dimension stratégique

Fort de son capital très solide et de ses liquidités abondantes, Argenta fait partie des banques les plus sûres de l'Union européenne. Durant la crise financière récente, Argenta n'a jamais dû faire appel à une aide publique.

Sobriété et coûts faibles

Argenta conduit une politique sobre et aspire à opérer sur la base d'une structure de coûts légère, au bénéfice du client.

Excellence des processus

Argenta vise à opérer à travers des processus simples et performants. Pour faire la différence, le groupe gère ses moyens avec prudence, implique ses collaborateurs et maximise en permanence la valeur offerte aux clients.

3. Argenta en 2014

3.1. Tour d'horizon

Janvier

- Un modèle de réplication pour les comptes d'épargne et un modèle économétrique de prépaiement pour les hypothèques est mis en œuvre aux Pays-Bas dans la gestion des risques sur taux en ALM.
- Une nouvelle plate-forme d'e-learning est mise en service.

Février

- Ressources humaines devient Organisation et Talent et se voit attribuer une nouvelle structure organisationnelle.

Mars

- Le conseil d'administration approuve le Plan stratégique Belgique dans le cadre de la stratégie à long terme Argenta 2020.
- Le financement du premier accord de partenariat public-privé pour la piscine de Hoogstraten est conclu.
- Une nouvelle équipe de recrutement commence ses activités au sein d'Argenta, chargée notamment du recrutement de nouveaux agents.
- Johan Heller et Gert Wauters s'expriment lors d'un débat sur la culture des bonus à l'Université d'Anvers.

Avril

- Standard & Poor's relève le rating d'Argenta Banque d'Épargne de BBB + / A-2 à A- / A-2 sur la base de ratios de capitaux solides et de bons bénéfiques.
- Argenta propose à ses collaborateurs une nouvelle assurance hospitalisation DKV.
- Rafael Vanderstichele est nommé en tant qu'administrateur indépendant.

Mai

- Pentana vision, une base de données centrale des risques pour le suivi des actions et des recommandations est mise en service.

Juillet

- Comme l'exige la loi bancaire du 25 avril 2014, Argenta a établi, à titre de mesure préparatoire et préventive, un plan de redressement, qui sera approuvé en juillet par la BNB.
- Une nouvelle direction est mise en place: Banque numérique.

Septembre

- Dans le cadre du trajet d'innovation autour des assurances de dommages, Argenta introduit la déclaration numérique de dommages, aussi bien pour les clients que pour les agents. Nous lançons également un service d'expertise à distance.
- L'app Argenta Banque est lancée pour iOS et Android.
- La direction Gestion des Programmes et des Projets devient « PME et Stratégie » et est placée sous la direction du CEO.



Octobre

- Argenta Assurances reçoit le DECAVI© Award pour les actions Pharma Chimie dans la catégorie « Assurance vie liée à un fonds de placement - type high risk ».
- Les résultats du Comprehensive Assessment de la BCE sont rendus publics. Argenta fait partie des meilleurs de la classe.
- Argentabank Luxembourg arrête ses activités d'agent payeur pour les emprunts obligataires d'Argenta Pays-Bas et d'Argentabank Luxembourg. Les avoirs non décaissés sont transférés à la caisse de consignation de l'État luxembourgeois.
- Une nouvelle direction, la Maison des investissements, voit le jour. Elle élaborera un modèle de service pour une clientèle plus fortunée.
- Emiel Walkiers est nommé en qualité d'administrateur indépendant.
- Le PPC (tableau des Composantes des Prix des Produits) est présenté aux comités de tarification. Il comprend les réalisations du projet FTP et du projet de répartition des coûts.
- Argenta organise la Semaine du développement durable.
- Argenta organise un séminaire sur l'investissement responsable, l'investissement durable et l'éthique financière, en collaboration avec Antwerp-ITCCO pour plus de 40 participants issus de différents secteurs.

Novembre

- Le Finance Master Plan est lancé. Il permet d'accélérer la clôture comptable et la mise à disposition des informations de gestion
- Argentabank Luxembourg reçoit de l'autorité de surveillance luxembourgeoise l'autorisation de constituer une société de gestion.
- Argenta Banque d'Épargne lance la carte de crédit Golden.

Décembre

- Anne Coppens est nommée en qualité d'administrateur exécutif; Carlo Henriksen en tant qu'administrateur non exécutif
- Argentabank Luxembourg informe l'autorité de surveillance luxembourgeoise qu'elle renonce, à compter du 31 décembre, à sa licence bancaire et se transforme le 1er janvier 2015 en Argenta Asset Management.
- Argenta-Life Luxembourg, qui a cessé ses activités en 2013, est dissoute.
- Pour la quatrième fois consécutive, Argenta est élue « Banque de l'année ».
- Le Comité Resource commence ses activités.



3.2. Comprehensive assessment par la BCE

Argenta réussit haut la main l'évaluation de la BCE

À la suite de la crise financière, la BCE a repris des mains des autorités de contrôle nationales la surveillance des principales banques européennes. Ce transfert a eu lieu le 4 novembre 2014.

« Argenta veut être un bancassureur durable, où la sécurité forme une composante stratégique. Tous les collaborateurs d'Argenta s'y investissent chaque jour. »

Johan Heller
CEO

Argenta Banque d'Épargne a largement satisfait les exigences imposées par la BCE en raison de sa forte position capitalistique, des quelques adaptations minimales opérées après l'évaluation de la qualité des actifs (AQR – *asset quality review*) et de sa bonne rentabilité récurrente au test de résistance. Ces bons scores ont confirmé une fois de plus qu'Argenta est l'une des banques les plus sûres et le meilleur élève de la classe en Belgique.

« Argenta a affiché ces dernières années un ratio de capital très élevé, ce qui démontre que nous sommes très solvables sur le plan financier. Nous nous réjouissons que la BCE et la Banque nationale de Belgique (BNB) aient jugé, comme nous nous y attendions, que la qualité de nos actifs était très saine. »

Geert Ameloot
CFO

L'évaluation effectuée par la BCE comportait deux volets: d'une part, l'AQR qui a examiné la qualité des actifs à la fin de 2013, et d'autre part, un test mesurant la résistance de la banque en cas de graves difficultés économiques. Le critère de solidité était le ratio de fonds propres de base (CET1) dans la mesure où il traduit la capacité de la banque à absorber des pertes inattendues.

L'impact de l'évaluation de la qualité des actifs chez Argenta, en particulier du portefeuille des crédits logement et du portefeuille de placements, était extrêmement limité. Le ratio CET1 est ainsi passé de 24,3 % à 24,1 % par rapport à un minimum exigé de 8 %.

« L'évaluation de la qualité des actifs associée au test de résistance s'est révélée un exercice complet mais sévère. Le stress imposé est allé au-delà de ce qu'Argenta pense possible dans le cadre du scénario macroéconomique proposé par la BCE. »

Gert Wauters
CRO



de gauche à droite:
Gert Wauters - CRO, Geert Ameloot - CFO, Johan Heller - CEO



Pour le test de résistance, la BCE a simulé plusieurs scénarios économiques de base, reflétant ce que pourrait être la situation économique à la fin de 2016. Pour ce test de résistance, Argenta a obtenu un ratio CET1 de 20,1 %. Même dans le cas d'un scénario dit « adverse », c'est-à-dire très négatif d'ici à la fin de 2016, Argenta Banque d'Épargne a encore obtenu un ratio CET1 de 14,7 %, largement supérieur au niveau minimum requis de 5,5 %.

| Ratio de fonds propres de base Argenta CET 1 (en base IRB) | Seuil exigé | Niveau Argenta |
|--|-------------|----------------|
| Avant l'évaluation de la qualité des actifs | 8 % | 24,3 % |
| Après l'évaluation de la qualité des actifs | 8 % | 24,1 % |
| Sous scénario de stress de base | 8 % | 20,1 % |
| Sous scénario de stress négatif | 5,5 % | 14,7 % |

3.3. La taxe sur les banques

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

Le Fonds de protection des dépôts (FPD) tient compte des risques que les établissements financiers font courir à la collectivité. Avec son

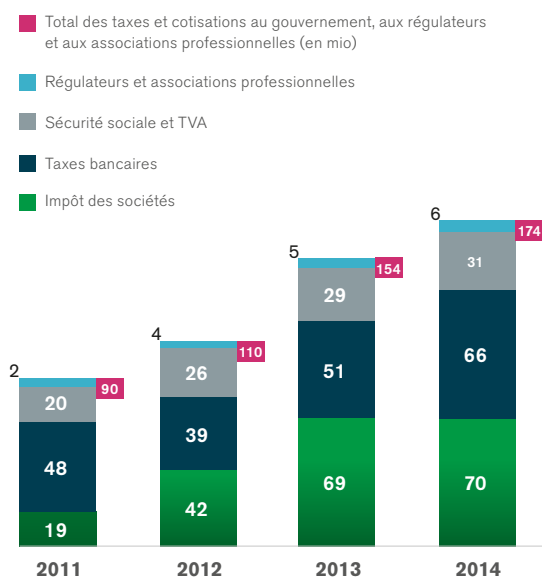
profil de risque prudent, Argenta Banque d'Épargne appartient à la meilleure catégorie pour tous les facteurs de risque analysés (niveau de risque très faible selon l'AR du 22 avril 2012). En 2014, la contribution au FPD s'est élevée pour Argenta à 19,88 millions d'euros.

Par ailleurs, Argenta paie la taxe d'abonnement classique sur les carnets d'épargne réglementés. Celle-ci a encore été fortement majorée en 2014, pour des raisons purement budgétaires de l'État fédéral: elle est passée ainsi de 0,08 % à 0,1929 %. En 2014, la taxe d'abonnement pour Argenta Banque d'Épargne s'est élevée à 41,79 millions d'euros (y compris la taxe annuelle sur les établissements de crédit de 0,0435 %).

Enfin, Argenta Banque d'Épargne paie une contribution pour la stabilité du secteur financier (FSC). Elle a été portée, à partir du 1er janvier 2014, à 0,0325 % et a été reliée aux risques pour les banques systémiques. En 2014, la FSC s'est élevée pour Argenta à 0,65 million d'euros.

Argenta Assurances a également payé en 2014 une contribution au FPD de 4,00 millions d'euros et une taxe annuelle de 1,29 million d'euros.

Au total, la facture pour Argenta s'est élevée en 2014 – après plusieurs récupérations à hauteur de 1,15 million – à 66,46 millions d'euros, soit 21 % du bénéfice brut total de 320 millions. Un montant d'une hauteur inédite.



Le taux d'imposition effectif pour Argenta est de 24 %, hors taxe sur les banques et de 45 % si l'on inclut la taxe sur les banques. La taxe sur les banques a progressé de 32 %.

En 2015, il est question également d'une cotisation de garantie des dépôts harmonisée à l'échelle européenne et d'une cotisation de résolution purement européenne pour les fonds de résolution « SRF » (*single resolution fund*). Ce qui accroîtra encore l'imposition des banques.

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

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

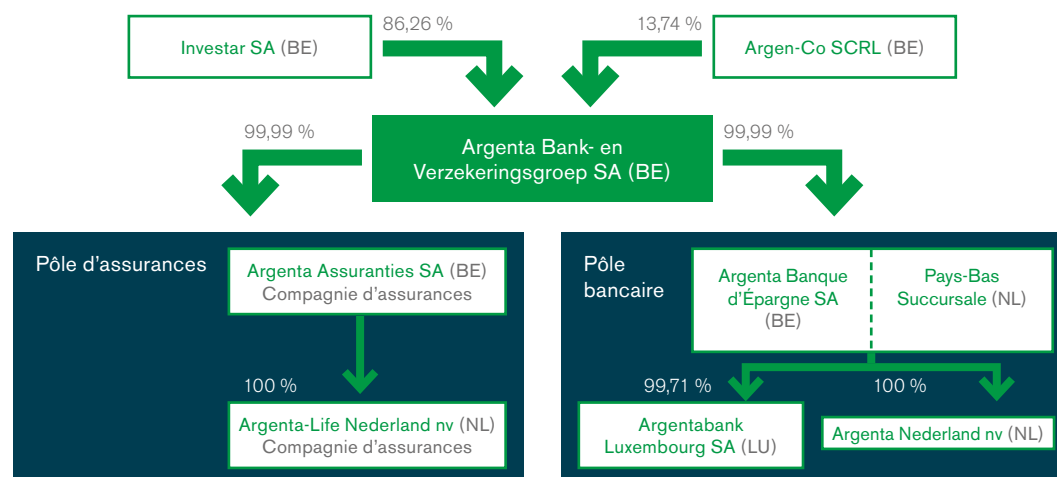
Sept banques d'épargne et de retail belges, dont Argenta Banque d'Épargne, ont introduit, à la fin du

mois de janvier 2014, une nouvelle procédure devant la Cour constitutionnelle visant à faire annuler les hausses de la taxe d'abonnement instaurées par la loi du 30 juillet 2013. Mais aucune modification n'est intervenue en 2014, et une contribution complémentaire est – à nouveau – attendue de la part du secteur bancaire dans le cadre du budget de 2015 et au-delà.



4. Description de la structure du Groupe Argenta

4.1. Structure du Groupe au 31 décembre 2014



Les actions du Groupe Argenta (constitué d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (ci-après « la Société »), le pôle bancaire autour d'Argenta Banque d'Épargne et le pôle d'assurances autour d'Argenta Assurances) sont, à hauteur de 86 %, aux mains d'Investeringsmaatschappij Argenta (ci-après Investar), un holding financier mixte de la famille Van Rompuy.

Les actions du Groupe Argenta sont, à hauteur de 14 % environ, aux mains d'Argenta Coöperatieve (ci-après Argen-Co), qui a le statut d'une société coopérative agréée, conformément à la loi du 20 juillet 1955 sur le Conseil national de la Coopération.

La Société est le holding stratégique du Groupe Argenta. Ses activités opérationnelles incluent Audit interne, Compliance et Intégrité, Risque et Validation, Service juridique et Organisation et Talent, qui sont organisées au niveau du Groupe.

La Société a le statut d'un holding financier mixte, une société-mère qui n'est pas une entreprise réglementée et qui est à la tête d'un conglomérat financier conformément à l'article 3, 39° de la loi bancaire. La Société consolide et répond de la politique collective de ses filiales,

Argenta Banque d'Épargne, un établissement de crédit belge, Argenta Assurances, une entreprise d'assurances belge. Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances ont à leur tour différentes filiales.

Argenta Banque d'Épargne a transformé sa filiale Argentabank Luxembourg depuis le 1^{er} janvier 2015 en Argenta Asset Management, une société luxembourgeoise spécialisée dans la gestion et l'administration centrale des OPC d'Argenta: Argenta Fund et Argenta Fund of Funds. Par ailleurs, Argenta Banque d'Épargne a une filiale Argenta Nederland, un SPV néerlandais chargé de l'émission d'emprunts obligataires. Argenta Banque d'Épargne a également une succursale aux Pays-Bas. Argenta Banque d'Épargne, ses 2 filiales et sa succursale forment ensemble le pôle bancaire.

Argenta Assurances détient une participation dans Argenta-Life Nederland, une compagnie d'assurances de droit néerlandais. Ensemble, elles forment le pôle d'assurances.

Argenta-Life Luxembourg qui avait déjà cessé ses activités en 2013 a été liquidée le 31 décembre 2014.

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

Les marchés géographiques sur lesquels le Groupe Argenta est actif sont la Belgique et les Pays-Bas.

La structure de la direction a été modifiée en profondeur en 2014 pour mieux gérer la croissance d'Argenta et l'environnement juridique et financier toujours plus complexe. Ainsi, plusieurs directions supplémentaires ont été créées: Excellence des processus, Service juridique, Politique des risques de crédit, des directions informatiques supplémentaires, Maison des investissements et Banque numérique. Par ailleurs, la direction Investissements a fusionné avec la direction « Épargne et Paiements ». Les directions séparées Gestion des produits chez Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances ont été regroupées pour ne plus former qu'une seule direction Gestion des produits. Le nombre de positions de directeur est passé de 23 à 27. Le nombre de femmes au niveau de directeur et au comité de direction est resté à 10.



4.2. Réseau international

4.2.1. Données relatives à l'existence de succursales

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

Argenta Banque d'Épargne a depuis 2003 une succursale aux Pays-Bas, établie à Breda, Essendonk 30. En avril 2006, la nouvelle production d'hypothèques a aussi été transférée à la succursale des Pays-Bas, en plus des activités bancaires déjà existantes.

Succursale Pays-Bas

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

Depuis 1997, Argenta Banque d'Épargne octroie des crédits hypothécaires aux Pays-Bas. Argenta propose ses crédits hypothécaires via quelque 600 conseillers de De Hypotheker Associatie, Welke et DAK.

4.2.2. Informations sur les sociétés étrangères

Filiales étrangères d'Argenta Banque d'Épargne

L'activité retail d'Argentabank Luxembourg a été arrêtée en 2011. En 2014, le Groupe a préparé la transformation d'Argentabank Luxembourg en une société de bourse et a liquidé Argenta-Life Luxembourg. Argentabank Luxembourg a été modifiée le 1^{er} janvier 2015 en Argenta Asset Management.



« Aux Pays-Bas, nous ne voulons pas être les plus grands... Nous voulons être les meilleurs! Nous mettons donc l'accent sur une prestation de services de qualité, axée sur les clients. »

Dietrich Heiser

directeur des opérations néerlandaises

Argenta Nederland est un véhicule d'émission de droit néerlandais. En 2014, la dernière obligation est arrivée à échéance. Aujourd'hui, l'entité ne développe donc plus d'activité.

Filiales étrangères d'Argenta Assurances

Argenta Life Nederland a le statut d'entreprise d'assurances néerlandaise. Ses activités couvrent uniquement les assurances vie liées à des crédits hypothécaires.

Argenta-Life Luxembourg a le statut d'entreprise d'assurances luxembourgeoise. Au dernier trimestre de 2013, la dernière assurance vie a été remboursée. À la fin de 2014, la société a arrêté toutes ses activités et a été liquidée.

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

Argenta-Fund sicav est une société d'investissement à capital variable de droit luxembourgeois.

Argenta Fund of Funds sicav est également une société d'investissement à capital variable de droit luxembourgeois. Il s'agit d'un fonds de fonds. Cela signifie que les avoirs financiers des divers compartiments sont investis dans d'autres organismes de placement.



5. Description des activités organisées au niveau central

5.1. Stratégie

5.1.1. Argenta 2020

En 2013, Argenta a lancé un exercice de réflexion sur sa stratégie à long terme, « Argenta 2020 ». Ainsi des workshops, des groupes de réflexion et de coordination, entre autres, se sont penchés, sous la houlette d'un consultant externe en stratégie, sur les besoins de l'organisation. Cette analyse a servi de base au plan stratégique à long terme « Argenta 2020 » qui a été approuvé par le conseil d'administration le 25 mars 2014.

Les programmes découlant du plan stratégique développent les actions visant à atteindre les objectifs stratégiques fixés. Nombre de ces programmes ont été redéfinis.

Les programmes relatifs à Argenta 2020 sont mis en œuvre par la direction Gestion des programmes et projets. Cette direction a été baptisée en 2014 du nom de « PMO et Stratégie » et opère au niveau central chez Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances.

« Argenta 2020 » a eu également des conséquences sur la structure de l'organisation ainsi que sur la composition et le fonctionnement du comité de direction. En 2014, de nouvelles compétences et quelques nouvelles positions de direction ont été attribuées aux membres de la direction et 5 équipes de management ont été formées. Elles couvrent

les domaines suivants: Organisation commerciale, Service clients, Pays-Bas, Finance et Informatique. De nouvelles directions ont été organisées autour de la Banque numérique, de la Maison des investissements, de la Politique des risques de crédit, du Service juridique et de l'Informatique.

5.1.2. Excellence des processus

Argenta doit opérer en fonction des résultats à atteindre, gérer des changements et bien choisir les modifications qui feront la différence. Il faut donc pouvoir mesurer pour constituer une base sur laquelle bâtir ces changements.

Pour bien cibler ces trajets de changement, nous avons mis en place une direction autonome: Excellence des processus. Cette direction mène à bien toutes les améliorations de processus pour Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances.

Voici ses principales activités:

- mettre en place, gérer et animer les programmes qui structurent les améliorations; structurer les enquêtes de satisfaction et le programme Accelerando qui incitent les collaborateurs à améliorer continuellement leurs activités;
- coacher et former les collaborateurs à la méthodologie des améliorations continues;
- accompagner les équipes chargées des changements au sein des directions;
- mettre en œuvre les projets d'amélioration, surtout les processus transversaux (couvrant plusieurs directions).



« Nous obtenons déjà de bons résultats. Mais nous pouvons encore faire mieux »

Tom Jonkers

Simplificateur de travail,
Excellence des processus



NPS: enquête de satisfaction auprès des clients et des agents



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

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

En 2012, Argenta a obtenu auprès de ses clients un score NPS de 51, en 2013 de 53. Et en 2014, ce score a reculé à 33. Argenta reste cependant toujours dans le groupe des meilleures banques en Belgique (meilleures que les quatre grandes banques, parmi les banques de niche). Par ailleurs, Argenta a remporté pour la 4^e fois le titre de meilleure banque de Belgique. Pas moins de 50.000 visiteurs des sites Comparebanque.be et Bankshopper.be ont émis un vote.



Politique de personnel durable



En 2014, la direction Ressources humaines a été rebaptisée Organisation et Talent et a été restructurée. Sa nouvelle appellation indique qu'une organisation, d'un côté, et les talents, de l'autre, doivent fonctionner en symbiose pour s'épanouir.



¹ NPS signifie Net Promoter Score. Il s'agit d'un instrument de mesure qui détermine, à travers une seule question, un score de satisfaction interprétable aisément qui peut être comparé au fil du temps ou entre différents secteurs. Vous trouverez de plus amples informations sur www.argenta.be sur la page « À propos d'Argenta ».

Organisation et Talent

Organisation

La direction organise au niveau central la gestion du personnel et le suivi de tous ses collaborateurs.

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

| | | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------------------|------|------|------|
| Répartition par pays | Belgique | 725 | 775 | 830 |
| | Pays-Bas | 23 | 31 | 32 |
| | Luxembourg | 28 | 25 | 18 |
| Temps plein/temps partiel | Temps plein | 76 % | 75 % | 75 % |
| | Temps partiel | 24 % | 25 % | 25 % |
| Répartition par type de contrat | Durée indéterminée | 99 % | 99 % | 98 % |
| | Durée déterminée | 1 % | 1 % | 2 % |

Commentaires sur la vitesse de rotation du personnel:

| | | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------------|------------|------|------|------|
| Sortie de service par pays | Belgique | 68 | 65 | 91 |
| | Pays-Bas | 2 | 1 | 2 |
| | Luxembourg | 0 | 5 | 4 |
| Sortie de service par sexe | Homme | 33 | 36 | 41 |
| | Femme | 37 | 35 | 56 |
| Sortie de service par âge | < 30 ans | 18 | 20 | 18 |
| | 30-60 ans | 43 | 44 | 69 |
| | >= 50 ans | 9 | 7 | 10 |

La vitesse de rotation du personnel aux Pays-Bas est limitée. En revanche, celle observée au Luxembourg est élevée en raison du démantèlement progressif des activités de distribution au Luxembourg.

En Belgique, la vitesse de rotation du personnel a progressé au niveau à première vue élevé de 11 %. Ce qui s'explique par le nombre plus important de mutations du réseau 2 (agences en gestion propre d'Argenta) vers le réseau 1 (agences d'agents indépendants): 25 des 91 sorties de service concernent des collaborateurs passés des agences du réseau 2 à celles du réseau 1. Ces membres du personnel quittent donc leur statut de salarié mais continuent à travailler pour Argenta dans une agence indépendante comme agent ou comme salarié de cette agence. Si l'on fait abstraction de ce mouvement, la rotation du personnel n'est plus que de 8 %. Ce qui résulte d'une politique active de rétention du personnel à travers une culture d'entreprise ouverte, des investissements dans les formations et le coaching, le développement du leadership et une politique salariale conforme au marché.

Politique salariale

Le conseil d'administration des différentes sociétés du Groupe Argenta fixe, sur l'avis du comité de rémunération, les principes généraux de la politique de rémunération de l'établissement financier et veille à leur application (dénommée ci-après la « Politique salariale »).

La Politique salariale détermine les barèmes applicables aux différentes fonctions. Les barèmes sont attribués sur la base du niveau de difficulté, de la responsabilité, du niveau de formation et de spécialité requis d'une fonction. Argenta souhaite rémunérer ses collaborateurs conformément aux conditions du marché. Autrement dit, les salaires pratiqués se situent dans le prolongement des rémunérations susceptibles d'être obtenues ailleurs par les collaborateurs pour des fonctions comparables.

Le salaire des collaborateurs, employés et cadres du Groupe Argenta est exclusivement constitué d'un





« **Reculer pour mieux sauter** » résume bien l'année écoulée pour Argenta. 2014 a été l'année d'intenses préparations à plusieurs grands changements inscrits au programme de 2015. Cette aspiration collective à la réalisation d'objectifs communs contribue au développement conjoint des salariés et de l'entreprise. »

Davina De Block
Senior recruiter O&T

montant fixe. Argenta n'octroie aucune rémunération variable.

Étant donné l'unité technique d'exploitation, ainsi que pour des raisons pratiques liées, entre autres, aux mutations entre les sociétés du Groupe Argenta, la Politique salariale du Groupe Argenta est essentiellement déterminée par la CCT des banques d'épargne (CP 308).

Politique salariale des cadres et employés

Organisation et Talent présente, pour toutes les fonctions opérant dans l'ensemble des sociétés opérationnelles d'Argenta, le projet de Politique salariale et les éventuelles adaptations justifiées par des considérations internes et externes.

La note relative à la politique RH stratégique, qui a été présentée au conseil d'administration en janvier 2014, expose les défis dans le domaine de la gestion des ressources humaines et les projets concrets de 2014 qui doivent y apporter une réponse, ce qui comprend les trajectoires salariales et la politique en matière de rémunération. En 2014, nous avons franchi de nouvelles étapes dans cette voie, en identifiant des fonctions clés, des talents extraordinaires et des groupes spécifiques (directeurs, jeunes universitaires et fonctions en pénurie sur le marché).

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

Avantages extralégaux

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

Les plans de pension (à contribution fixe) sont réglés en Belgique par la Loi du 28 avril 2003 relative aux Pensions complémentaires (appelée communément « la LPC »). En vertu de l'article 24 de cette loi, l'employeur doit garantir un rendement minimum moyen de 3,75 % sur les cotisations des salariés et de 3,25 % sur les contributions de l'employeur. Le rendement minimum garanti par la loi ne peut être modifié que par arrêté royal. Si une telle modification intervient, les nouveaux pourcentages n'entreront en application qu'à la date de la modification sur les contributions du passé et sur les contributions futures.

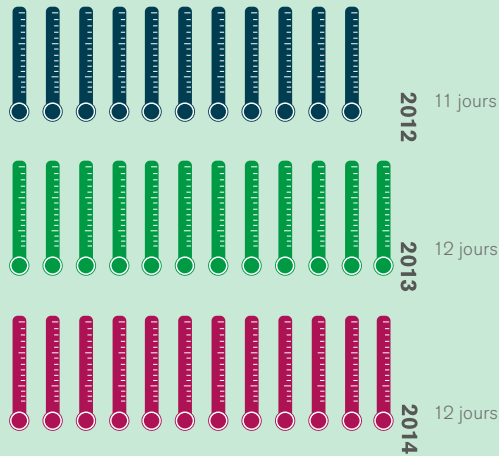
Cette éventualité est venue au-devant de l'actualité récemment parce que différentes compagnies d'assurance ont réduit le taux d'intérêt technique des contrats d'assurance groupe à un niveau inférieur au rendement minimum garanti légal pour les régimes belges à cotisation définie. Pour la situation arrêtée au 31 décembre 2014, nous avons fait procéder, par l'assureur externe, à une évaluation du caractère suffisant des réserves techniques de l'assurance groupe. Sur la base de cette évaluation, aucune charge supplémentaire ou obligation n'a été enregistrée. Les membres du personnel bénéficient des meilleurs tarifs applicables aux clients pour les produits et services du Groupe Argenta.



Bien-être au travail

La stabilité et la faiblesse du niveau d'absentéisme des collaborateurs Argenta est un indicateur du bien-être au travail. La figure ci-dessous affiche le nombre moyen de jours d'absence par collaborateur. En 2014, il était en moyenne de 12 jours.

Nombre moyen de jours d'absence par an



La rétention élevée après un congé parental est également un signe de bien-être au travail. En 2014, elle a progressé à son plus haut niveau à ce jour.

| Rétention après un congé parental | 2012 | 2013 | 2014* |
|--|-------------|-------------|--------------|
| Congé parental à temps plein (en nombre) | 13 | 23 | 21 |
| Homme | 3 | 6 | 6 |
| Femme | 10 | 17 | 15 |
| Sortie de service dans les 12 mois | 2 | 1 | 0 |
| Taux de rétention | 85 % | 96 % | 100 % |

* situation réelle au 31-12-2014

Personne de confiance pour les collaborateurs Argenta

Les collaborateurs peuvent signaler les activités et actes non éthiques à une personne de confiance au sein d'Argenta. Le nombre de signalements reste limité mais augmente légèrement, passant de 5 plaintes en 2013 à 7 plaintes en 2014. Nous pouvons avancer que, par rapport à 2012, les collaborateurs s'adressent plus facilement aux personnes de confiance, se montrent plus résolus et recherchent plus rapidement un canal leur permettant d'attirer l'attention sur des problèmes.

| Nombre de plaintes informelles et formelles adressées à la personne de confiance | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------|----------|----------|
| Nombre de plaintes résolues | 2 | 5 | 7 |
| Nombre de plaintes en traitement | 0 | 1 | 0 |
| Nombre total de plaintes | 2 | 6 | 7 |



Talent

L'être humain au cœur de l'entreprise

Argenta engage avec ses collaborateurs et agents une relation durable. Pour qu'ils fassent preuve d'enthousiasme, d'esprit d'équipe, de loyauté, de sens de l'initiative et de responsabilité et se mettent ainsi au service du client dans les meilleures conditions de réussite. Argenta veille également à les préserver de tout conflit d'intérêts.

Entreprendre dans un esprit humain, en respectant les collaborateurs, la qualité du travail et le bien-être des collaborateurs est une priorité pour Argenta. Le groupe vise donc à motiver les collaborateurs, à utiliser leurs compétences et talents de manière optimale et à leur proposer d'innombrables possibilités de développement de leurs aptitudes via un large éventail de formations.

Politique de compétences

La politique de compétences s'inscrit dans la philosophie décrite ci-dessus. La définition des compétences nécessaires pour entreprendre dans un esprit humain permet de mieux les coacher. La politique de compétences permet aussi de déterminer en toute transparence ce qu'Argenta attend de ses collaborateurs, aujourd'hui et demain. En connaissant ces attentes, ils peuvent entreprendre eux-mêmes des actions visant à parfaire leurs compétences et ont une meilleure vision des possibilités d'emploi et des promotions professionnelles.

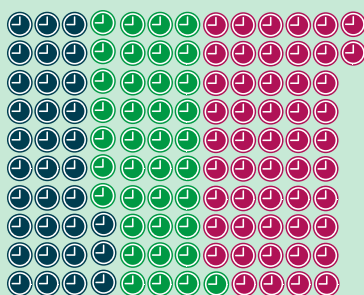
En 2014, 4 compétences génériques ont été fixées. Il s'agit donc de compétences essentielles pour Argenta: chaque collaborateur doit les posséder/acquérir, quelle que soit la fonction exercée:

- Mettre le client au cœur de ses réflexions et actions
- Travailler dans le but d'obtenir des résultats
- Collaborer
- Se développer

En 2015, l'élaboration de la politique de compétences sera poursuivie, entre autres, à travers la traduction des compétences au niveau des fonctions.

Apprendre et se développer

Nombre moyen d'heures de formation par employé



Les collaborateurs contribuent à la croissance d'Argenta. L'entreprise les encourage également à se développer eux-mêmes. Via des formations, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les dirigeants.

Le nombre d'heures de formation a fortement progressé ces dernières années.

2014 détient à cet égard un record absolu avec une moyenne de 51 heures de formation par employé. Il s'agit entre autres de formations à des aptitudes, auxquelles chaque collaborateur peut s'inscrire en accord avec son supérieur hiérarchique. L'offre est très vaste et comprend entre autres: communiquer de manière convaincante, découvrez vos talents, des formations *lean six sigma* et diriger en coachant.

Chaque direction dispose en outre d'un budget à consacrer à des formations externes.





Politique d'égalité des chances et de diversité

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

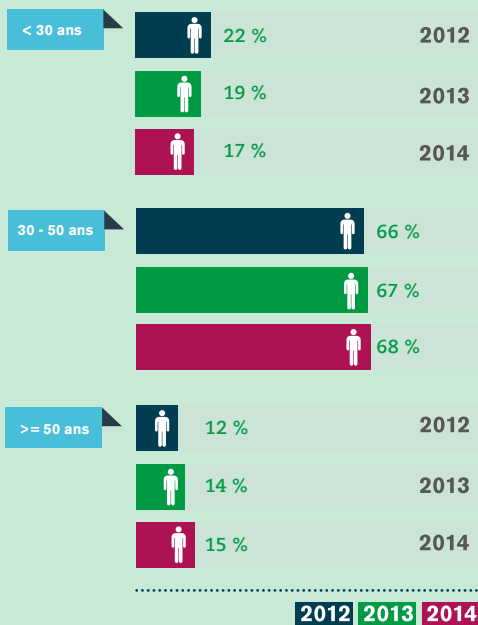
Lors du recrutement, Argenta ne fait dès lors aucune distinction en fonction du sexe, de l'âge, du handicap physique, du poids, de l'origine et de la commune de résidence. Les candidats sont jugés sur leurs compétences, talents, connaissances et expériences.

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

Ses effectifs comptent donc un mélange équilibré de salariés masculins et féminins de différents âges, origines et convictions.

Groupes d'âge au sein d'Argenta

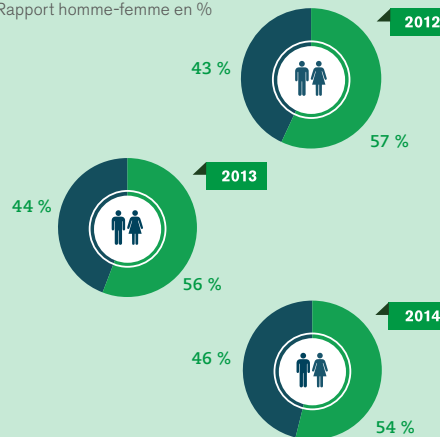
Argenta est une jeune entreprise dynamique. Comme en témoignent la pyramide des âges et le faible niveau d'absentéisme: les personnes âgées de 30 à 50 ans constituent le principal groupe de salariés au sein d'Argenta. Les recrutements opérés en 2013 et en 2014 ont davantage mis l'accent sur l'expérience pertinente acquise ailleurs, ce qui a contribué à relever l'âge moyen.



Rapport homme / femme

Argenta emploie davantage de femmes que d'hommes. En 2014, les effectifs comptaient 54 % de femmes et 46 % d'hommes. Par rapport aux années précédentes, le rapport est plus équilibré.

Rapport homme-femme en %



Au niveau de la direction, les hommes restent largement majoritaires mais la situation évolue. Depuis 2014, une femme siège au comité de direction (CD). Dans les fonctions de direction (directeurs et membres du CD), le nombre de femmes augmente également. En 2014, elles étaient exercées par 10 femmes et par 23 hommes.

Nombre de fonctions de direction au sein d'Argenta





Une politique d'apprentissage durable pour les agents

L'évolution rapide du secteur bancaire et des assurances impose aux agents et à leurs collaborateurs des efforts d'adaptation considérables. Ils doivent approcher les clients de manière proactive en leur prodiguant des conseils spécialisés, parfaitement en phase avec leurs besoins spécifiques. Les conseils doivent également pouvoir résister à l'épreuve du temps: les clients doivent comprendre la stratégie choisie qui doit être appropriée à leur profil tout au long de la période concernée.

En 2014, 38 personnes ont entamé une formation pour devenir agent indépendant.

Pour soutenir les agents et leurs collaborateurs, Argenta a élaboré et mis en œuvre une politique de développement à grande échelle. S'y ajoute un processus d'accompagnement des nouveaux agents par le mentor. Plus de 1.250 agents et leurs collaborateurs ont ainsi été formés (et certifiés) à la nouvelle législation Twin Peaks 2 (en moyenne 2,45 par agence).

L'envergure de cette politique se traduit d'une part par les domaines de développement qui ne se limitent pas à l'expertise technique des produits et aux compétences commerciales (par ex. la compétence de leadership) et, d'autre part, par le contexte dans lequel ces développements doivent être soutenus (formations, coachings, stages de mentor, journées d'accueil, entretiens de fonctionnement, etc.). En 2014, Argenta s'est principalement investi dans les cluster coachings. Les cluster coachings favorisent les échanges d'expériences entre les agences et leurs collaborateurs et un recours aux spécialistes plus efficient. Au total, environ 600 coachings/formations ont eu lieu dont 355 cluster coachings, 217 coachings individuels et 28 réunions provinciales.

- En 2014, Argenta a poursuivi l'intégration des formations dans des trajets durables englobant des formations, des coachings, des apprentissages en ligne et des coachings en agence.

Le trajet de formation « Se loger sainement » a introduit par exemple un test consistant

à évaluer les connaissances de base de plus de 650 collaborateurs (en moyenne 1,28 par agence) du réseau d'agences sur « Se loger sainement ». Des modules de coaching ont ensuite été proposés selon les résultats aux différents domaines visés par l'évaluation. Les directeurs régionaux ont été associés au trajet afin de pouvoir assurer un coaching de suivi dans les agences, des modules d'apprentissage en ligne ont été lancés afin d'initier une nouvelle application. Argenta procède à l'intégration de formations éparées pour aboutir à une politique de développement durable.

- Les mentors (agents) prennent chaque année l'engagement de coacher des agents en formation et de nouveaux collaborateurs sur la base de leur expertise et de leurs succès d'entreprise pour en faire eux aussi des agents et collaborateurs performants. En 2014, la formation au coaching des mentors a franchi de nouvelles étapes.

Ainsi, des journées dédiées aux mentors ont été organisées avec la tenue de workshops sur les défis du mentorship (évaluation, organisation pratique, esprit d'entreprise, etc.) et la venue d'orateurs extérieurs qui ont parlé du leadership, des couleurs Insights, etc.

- En avril 2014, a été lancée la nouvelle réglementation Twin Peaks 2 sur les « Règles de conduite MiFID pour les assurances » qui prévoit une formation obligatoire (6 h) et un examen écrit pour chaque personne en contact avec le public (PCP) et responsable de la distribution (RD) en assurances à l'exception des diplômes master et certains diplômes bachelor.

Argenta s'est engagé à donner la possibilité, en collaboration avec un partenaire solide (Febelfin Academy), à l'ensemble de son réseau d'agences (y compris aux exemptés) de se faire former et certifier. En 2014, un formateur interne a également été désigné dans le cadre de la politique durable. Il est chargé de fournir une offre permanente de formations.



5.2. Compliance et Intégrité, Risk et Validation et Audit interne

5.2.1. Compliance et Intégrité

Compliance

La politique de compliance du Groupe Argenta est mise en œuvre par la fonction Compliance organisée au sein de la Société. Les filiales en Belgique appliquent cette politique sans restriction. Aux Pays-Bas et au Luxembourg, cette politique de groupe a été peaufinée / adaptée en fonction de la législation et de la réglementation locale. Les responsables Compliance aux Pays-Bas et au Luxembourg rapportent sur le plan fonctionnel à la fonction Compliance au niveau de la Société.

La principale tâche de la direction Compliance et Intégrité consiste à surveiller la réputation d'Argenta et à sensibiliser chaque collaborateur aux risques de Compliance afin d'assurer à nos clients un service loyal, équitable et professionnel.

Chaque année, le plan d'action Compliance fixe les priorités de l'action de la fonction Compliance. Le plan d'action Compliance pour 2014-2016 a été approuvé en février 2014 par le comité d'audit, risk et compliance.

Les principaux points d'attention en 2014 ont concerné la lutte contre l'utilisation des prestations de services financiers dans le cadre du blanchiment d'argent, la politique de prévention fiscale et l'application de la réglementation MiFID, au niveau des activités aussi bien bancaires que d'assurances.



Argenta attache beaucoup d'importance à sa réputation et à son intégrité. C'est pourquoi elle continue à:

- mener une politique d'acceptation adéquate des clients;
- exercer une vigilance accrue afin de protéger les intérêts des clients particuliers;
- surveiller les opérations des clients pour en détecter les mouvements atypiques; à examiner les transactions suspectes et les soupçons de blanchiment et, au besoin, à les signaler aux instances compétentes;
- former et à sensibiliser les collaborateurs au siège et en agences aux éléments suivants:
 - la prévention du blanchiment, du financement du terrorisme et des armes de destruction massive;
 - le respect de la politique relative à l'évasion fiscale et à la prévention des mécanismes fiscaux particuliers;
 - l'application des codes déontologiques internes et sectoriels;
 - le respect de la vie privée et la protection du consommateur;
- préserver l'intégrité des marchés financiers en appliquant la législation MiFID européenne et protéger les investisseurs en identifiant correctement leurs besoins via l'établissement de leur profil de client.

Argenta a établi des formations en ligne, des directives et des procédures visant à faire respecter correctement les codes de conduite ainsi que la réglementation et la législation. Les membres du personnel d'Argenta suivent des formations à ce sujet.

« L'Intégrité est l'une des forces d'Argenta. Nous pouvons en être fiers. »

Bart Baetens
Compliance officer

Aux Pays-Bas, nous avons élaboré le programme « Klantbelang Centraal » pour la succursale et ALN. Lors d'un workshop, les principes de ce programme émanant de l'autorité de contrôle AFM ont été expliqués aux différents départements de la Succursale et d'ALN. La Succursale a lancé le PARP (*Product Approval and Review Process*) qui fait en sorte que les produits Argenta lancés sur le marché néerlandais respectent l'ensemble de la législation en vigueur aux Pays-Bas, c'est-à-dire « compliant ».

Aux Pays-Bas, la division Compliance a également formulé les principes du *Risk Based Monitoring* au sein du service Épargne. Elle a participé par ailleurs à un groupe de projet visant à poursuivre l'automatisation du *Risk Based Monitoring*.

Inspection

Le service Inspection fait partie de la direction Compliance et Intégrité. Il comprend des collaborateurs mobiles comme du personnel du siège.

Cette direction est chargée du contrôle et de la gestion des risques dans le réseau des agences. Les contrôles dans le réseau sont effectués sur la base d'un plan annuel qui est établi en tenant compte des risques présents. En 2014, ces contrôles ont mis l'accent plus particulièrement sur les « Règles de conduite relatives à MiFID ».

Pour analyser les risques dans les processus d'agence, la division Inspection, en collaboration avec Compliance, s'est concertée avec les directions commerciales et opérationnelles afin de mettre en place les contrôles nécessaires destinés à réduire ces risques. 2014 a été marquée à cet égard par une réalisation importante: la mise en place d'un outil augmentant considérablement l'efficacité. Il comprend, outre une base de données sur les risques des processus en agence, un instrument d'enregistrement des incidents et de planification des examens.





Gestion des plaintes

Gestion des plaintes en Belgique

Argenta attache beaucoup d'importance à l'entretien de bonnes relations avec les clients. Le traitement approprié des plaintes s'inscrit également dans cette politique. Cette mission est exercée au sein du Groupe par le service Gestion des plaintes, qui est intégré à la direction Compliance et Intégrité. Les clients, agents et tiers peuvent lui adresser des réclamations. Gestion des plaintes intervient également entre le client et la Société.

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

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

En 2014, Gestion des plaintes a cherché à accélérer le traitement des plaintes et à collaborer de manière optimale avec les agences. Ce qui est passé par une analyse des différents processus, procédures et directives, suivie par des améliorations là où cela s'imposait. Ces mesures ont visé bien entendu à améliorer non seulement les performances générales mais également la satisfaction des clients. L'inspection de la FSMA au niveau du devoir de diligence a conduit à l'élaboration d'un plan d'action qui a été soumis à l'autorité de contrôle en décembre 2014.

Gestion des plaintes aux Pays-Bas

Aux Pays-Bas également, Argenta soigne ses relations avec les clients. Mais là comme ailleurs, il peut arriver qu'un client ne soit pas satisfait. Argenta propose dès lors à ses clients la possibilité d'introduire une réclamation. Les réclamations verbales peuvent être introduites via le Centre de Contact. Les réclamations écrites peuvent être introduites par lettre, par e-mail ou au moyen d'un formulaire en ligne.

Les réclamations sont traitées par un manager dédié à cet effet. La succursale aux Pays-Bas et Argenta-Life Nederland disposent chacune d'un manager chargé des réclamations. Celui-ci est responsable de leur enregistrement dans le registre des réclamations et de leur traitement conformément aux procédures et niveaux de service fixés.

Outre les réclamations reçues par la succursale et ALN, les prestataires de service Quion et Stater établissent également des rapports des plaintes qu'ils reçoivent. Le responsable Compliance a veillé à rationaliser le processus des plaintes en concertation avec les coordinateurs qui en sont chargés, dans le cadre des principes « Klantbelang Centraal ».

Les clients qui ne sont pas satisfaits du résultat de ce traitement peuvent introduire une réclamation auprès de l'institut financier chargé des réclamations « Kifid ». Cette possibilité est toujours mentionnée au client lorsqu'il introduit sa réclamation. Le site internet d'Argenta comprend également le lien renvoyant vers le site internet de l'institut. Une politique de gestion de la chaîne a également été élaborée.

Gestion des plaintes au Luxembourg

Au Luxembourg, une procédure stricte de traitement des plaintes est appliquée. Le traitement des plaintes est centralisé au niveau du compliance officer. En 2014, aucune plainte n'a été reçue.

Aperçu des plaintes adressées au Groupe Argenta (Belgique et Pays-Bas)

Au total, 2.496 plaintes ont été notifiées en Belgique et aux Pays-Bas.

- Les plaintes non recevables sont des plaintes où n'apparaît ni erreur humaine, ni erreur dans les processus et les procédures.
- Les plaintes recevables sont celles considérées comme fondées en première analyse. Après un examen plus approfondi, il s'avère cependant qu'une partie des réclamations n'est pas fondée.
- Le département Gestion des plaintes a répondu elle-même à 307 plaintes. En apportant une réponse standard à des problèmes généraux ou une réponse spécifique sur la base de son expérience de plaintes similaires. Le département Gestion des plaintes peut ainsi limiter la charge de travail des directions.



| Total des plaintes en Belgique et aux Pays-Bas | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Nombre total des plaintes | 3.404 | 2.332 | 2.496 |
| Nombre de plaintes non recevables | 1.482 | 1.049 | 830 |
| Nombre de plaintes recevables | 1.508 | 1.068 | 1.359 |
| Nombre de plaintes non fondées | 955 | 681 | 804 |
| Nombre de plaintes fondées | 553 | 387 | 555 |
| Nombre de réponses envoyées par le service Gestion des plaintes | 414 | 215 | 307 |
| Nombre total de plaintes en Belgique et aux Pays-Bas relatives à des violations de la vie privée | 2012 | 2013 | 2014* |
| Plaintes fondées | 24 | 3 | 4 |
| Plaintes non recevables | 8 | 5 | 0 |
| Total des plaintes reçues | 32 | 8 | 4 |

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



Intégrité: enquête Episodic auprès des collaborateurs et agents

Lors de la semaine dédiée au développement durable, Argenta a demandé à ses salariés et agents de participer à l'enquête Episodic « Intégrité et confiance dans le secteur bancaire », une étude de Nexus Integrity, de la KU Leuven et du Fonds social européen. 913 collaborateurs de l'ensemble du secteur bancaire belge y ont pris part, dont 133 agents et collaborateurs d'Argenta.

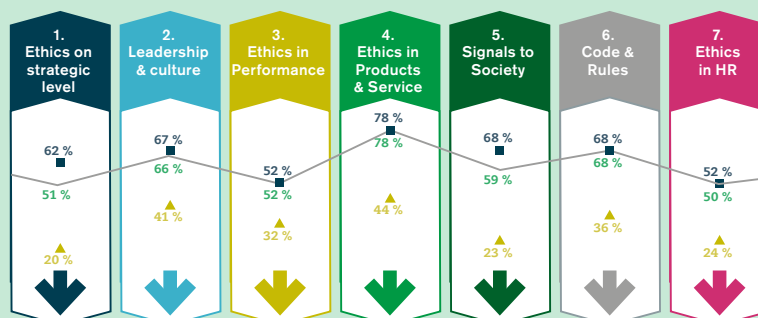
Cette enquête se présentait comme une « employee engagement survey » destinée à mettre en lumière de manière anonyme, aux

yeux des décideurs, les préoccupations des collaborateurs en matière d'éthique et d'intégrité.

Les résultats d'Argenta s'affichent sur la figure ci-dessous. La ligne grise représente le score d'Argenta. Les carrés bleus et triangles traduisent respectivement le score le plus élevé et le plus bas des banques participantes. Pour les piliers « politique d'évaluation et de rémunération », « éthique dans les produits et services » et « codes et règles », Argenta obtient le score le plus élevé du secteur. Pour les autres piliers, Argenta affiche également des scores largement supérieurs à la moyenne. Un résultat dont nous sommes fiers.

Source: Episodic

Les scores d'Argenta par rapport aux autres banques participantes:



5.2.2. Risk et Validation

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

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

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

Une présentation détaillée est reprise au chapitre 12. Gestion des risques, à la fin de ce rapport.

5.2.3. Audit interne

La direction Audit interne des différentes sociétés du Groupe Argenta est dirigée et organisée au niveau central. Elle couvre l'ensemble des activités des filiales et, en particulier Argenta Banque d'Épargne et ses filiales respectives Argenta Assurances et Argenta life Nederland.

Elle a pour but d'effectuer, de manière objective et indépendante, une évaluation rigoureuse et cohérente ainsi qu'un rapport des processus de l'entreprise pour les comités de direction, les comités d'audit, de risque et de surveillance (ARC-Co) et les conseils d'administration, et de formuler des propositions d'amélioration. Tous les rapports sont discutés par le comité de direction et l'ARC-Co. Les points faibles de l'organisation sont soumis aux échelons supérieurs et améliorés.

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



Cadre approuvé d'appétit pour le risque

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

- Adéquation du capital (pilier 1 réglementaire et pilier 2 interne)
- Qualité de l'actif: portefeuilles de crédits hypothécaires et d'investissements
- Qualité du passif: surtout, au niveau de l'assureur, l'adéquation des réserves
- Liquidité et matching des taux
- Stabilité des revenus et des valorisations
- Concentration

Les limites RAF sont transposées dans la politique concrète d'Argenta via des documents de politique et font l'objet d'un suivi permanent. En 2014, Argenta a poursuivi l'intégration du RAF dans son business plan.



En 2014, la principale initiative d'amélioration a été la mise en œuvre d'un programme externe Governance, Risk & Compliance (GRC). Toutes les fonctions de contrôle au sein du Groupe utilisent ce programme destiné à enregistrer les risques constatés, les recommandations et les plans d'action et à les suivre et rapporter de manière périodique aux comités de direction et à ARC-Co. Le programme permet également aux auditeurs d'effectuer des audits sans papier et ainsi de contribuer au fonctionnement durable d'Argenta.

5.3. Organisation commerciale

5.3.1. Rentabilité



Argenta aspire à une rentabilité durable, reposant tant sur ses résultats commerciaux découlant d'une politique de prix consistante et concurrentielle que sur un contrôle permanent de ses coûts. Le groupe veut proposer à ses clients le meilleur rapport qualité-prix pour ses produits en respectant les principes d'une

fixation économique des prix équitable. Ce qui est possible grâce à un niveau de coûts bas, une organisation affûtée et flexible, une sous-traitance optimale, une productivité élevée et un réseau performant d'agents indépendants. Les fruits de cette politique globale sont répercutés en premier lieu aux clients.

5.3.2. Réseau d'agences en Belgique



À la fin de 2014, le réseau d'agences belge d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances était constitué de 509 points de vente, marquant ainsi une stabilité par rapport aux années précédentes. Les clients trouvent toujours un interlocuteur du groupe à proximité. Argenta aspire à ce que chaque client puisse rejoindre une agence dans un rayon de 10 minutes.

En Flandre, le Groupe compte 470 agences, en Wallonie 26 et dans la Région de Bruxelles-Capitale 13.



Les agences belges sont gérées par 414 agents indépendants et leurs 1 165 collaborateurs (en moyenne 3,3 personnes par agence) et 84 salariés d'Argenta dans le réseau 2 d'agences détenues en propre par Argenta. Ce réseau d'agences est géré au niveau central par la direction Réseau d'agences.

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



Argenta sélectionne toujours ses agents avec le soin nécessaire, en vérifiant leur adéquation avec les valeurs d'Argenta, les qualités et les compétences personnelles mais aussi en évaluant les connaissances et les expériences, les possibilités financières et les aspects spécifiques de compliance. Argenta entend de cette manière préserver en permanence l'intérêt du client. Dans la pratique, cela signifie que les produits doivent être de qualité irréprochable et que les agents doivent recevoir une formation sur les aspects techniques des produits et sur les procédures administratives liées à ces produits afin qu'ils puissent être proposés de manière adéquate. De plus, Argenta veille à ce que des contrôles soient intégrés dans les procédures afin de garantir une qualité optimale.

En 2014, 21 nouveaux agents ont démarré leurs activités, dont 3 dans le cadre d'une succession familiale et 7 via un collaborateur d'agence qui voulait reprendre l'agence. Dans la moitié des cas environ, Argenta a pris l'initiative de cesser l'ancienne collaboration et de poursuivre l'exploitation commerciale avec un autre agent. Les agents des deuxième et troisième générations sont désormais au nombre

impressionnant de 94. C'est une caractéristique unique dans la politique de distribution d'Argenta. Elle traduit également l'aspiration du Groupe à voir se nouer des relations à long terme entre les clients et leurs conseillers. Les cessions familiales sont examinées de la même manière que la désignation des candidats-agents extérieurs à l'entreprise.

Argenta constate avec satisfaction que 99 % des dirigeants effectifs et des responsables de la distribution dans les agences satisfont aux critères du système à points de formation permanente imposé par la loi du 22 mars 2006 relative à l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers ('loi Willems') et la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances ('loi Cauwenberghs'). Ces deux lois visent à assurer un niveau de formation suffisamment élevé pour les personnes du secteur financier en contact avec le public. Les exceptions portent sur les maladies de longue durée et le transfert de la propriété des agences.



Au niveau du réseau d'agences, les agents et le siège ont continué à investir dans la qualité des bâtiments. En 2014, les agences ont investi 40 nouveaux biens immobiliers. 49 distributeurs automatiques de billets ont été installés, ce qui porte leur nombre total à 297.

Les agents reçoivent des commissions pour leurs activités de vente et de gestion. La balance entre les commissions obtenues par pilier de produits s'est davantage équilibrée au cours des dernières années. Ce sont surtout les rémunérations acquises dans les assurances et les produits à commission qui ont connu une hausse en 2014.

5.3.3. Initiatives découlant d'Argenta 2020: Banque numérique et Maison des investissements

Le développement d'une expérience multicanal pour le client est l'une des initiatives commerciales stratégiques lancées dans le cadre d'Argenta 2020. Elle offre au client des possibilités plus nombreuses d'entrer en contact avec Argenta et d'effectuer ses opérations bancaires.

Pour concrétiser ce programme et continuer à l'étoffer, une nouvelle direction, Banque numérique, a été mise en place. Elle est chargée de définir, sur la base de la stratégie commerciale, toutes les initiatives visant à proposer aux clients une relation avec Argenta via tous les canaux d'information et de communication modernes, tels que l'Internet, les tablettes, les smartphones, etc... tout en conservant expressément le contact local entre le client et l'agent lorsque celui-ci offre une valeur ajoutée.

En septembre 2014 a été lancée l'app Argenta Banque. À la fin de 2014, plus de 45.000 clients l'utilisaient déjà fréquemment, principalement pour consulter leur solde.

Argenta a également décidé de lancer une Maison des investissements, dédiée à l'offre de fonds d'investissement, d'assurances de placement et à d'autres produits d'investissement. Cette offre est dirigée au niveau central par la direction Maison des investissements.

5.3.4. Marketing et Communication

La politique de marketing d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances en Belgique est

dirigée au niveau central par les équipes Marketing et Communication qui font partie de la direction Banque numérique, organisée au sein d'Argenta Banque d'Épargne.



Communication et dialogue

Argenta communique ouvertement sur sa politique ainsi que sur les réalisations et les résultats de l'entreprise. Elle conduit le dialogue avec son personnel, les autorités, son environnement et d'autres parties prenantes. Elle entend ainsi que les collaborateurs soient davantage impliqués dans la politique de l'entreprise.

Argenta veut également que ses collaborateurs opèrent dans un esprit d'équipe, dans une

ambiance agréable et transparente. Clairement et en allant droit à l'essentiel. Ce qui se traduit en pratique par des espaces ouverts où l'on peut voir et s'adresser sans problème à chaque collaborateur.

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

Politique de marketing d'Argenta en Belgique

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



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

Pour la première fois, un thème a été développé tout au long de l'année 2014: « Investir sainement ». Notamment à travers une campagne d'affichage en trois vagues, une campagne de spot sur des chaînes radio populaires en deux vagues et le lancement d'un site internet distinct www.investirsainement.be, qui traite de l'actualité des investissements. La possibilité de poser des questions sur les investissements (« Demandez-le à Argenta ») a fourni non seulement des indications utiles sur le degré de connaissance des clients.

Mais aussi, dans de nombreux cas, de précieux « leads » commerciaux pour satisfaire au mieux les besoins concrets des clients et prospects.

La proximité géographique est une valeur fondamentale d'Argenta. En 2014, Argenta y a fait honneur en étant le partenaire de la série de concerts d'été « Vlaanderen Muziekland » sur la chaîne flamande één, qui a connu un grand succès de foule avec des animations diverses dans huit localités de Flandre. Ici aussi, nous avons mis l'accent sur l'intérêt d'investir sainement.

Argenta a encore renforcé son image de banque saine à l'annonce des excellents résultats obtenus lors des tests de résistance de la BCE et de la BNB. Les campagnes se sont adressées aux clients existants et futurs en soulignant le caractère sain et durable d'Argenta dans son rôle de banque et d'assureur. Argenta a vu ses efforts récompensés à la fin de 2014 en décrochant pour la quatrième fois d'affilée le titre de « Banque de l'année », au terme de l'élection organisée sur www.comparebanque.be.

CompareBanque.be

Le lancement tant attendu de l'app Argenta Banque a contribué également à rafraîchir l'image d'Argenta. Qui profitera encore en 2015 de la mise en place d'une nouvelle plateforme numérique.



La vignette d'entreprise ou l'identité d'Argenta dans sa communication

Argenta entend porter les valeurs d'une entreprise « saine, sûre, sobre et familiale ». Depuis sa fondation, Argenta est une banque de familles qui privilégie la sécurité des opérations bancaires.

L'identité de communication, qui a été élaborée en 2013, a encore été peaufinée en 2014. Sur tous les supports commerciaux, la famille est le thème majeur. Une famille type, avec différentes générations et divers parcours de vie. Des gens qui veulent également prendre les bonnes décisions sur le plan financier, en bénéficiant des conseils d'un agent fiable et d'une banque sûre.

À travers sa nouvelle identité de communication, Argenta veut se distinguer des autres établissements financiers. Le thème « famille » est un atout fort et précieux qui affine la position d'Argenta par rapport à ses concurrents.

Argenta et les médias sociaux

Les médias sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn et YouTube s'inscrivent intégralement, depuis qu'Argenta a commencé à les utiliser activement en 2013, dans la politique de communication quotidienne avec les clients.

Les clients sont également de plus en plus nombreux à passer par ces médias pour poser des questions, faire part de problèmes ou formuler une plainte. Ce dialogue quotidien exige toujours une réaction ou solution rapide et correcte au problème. Avec plus de 10.000 suiveurs et une excellente réputation sur le plan des services, Argenta est désormais un acteur confirmé sur les médias sociaux.

Les pages Argenta ne servent pas seulement à développer des actions marketing, elles accueillent

également les récits des clients et des agents. En 2014, les agents ont été formés pour pouvoir gérer leurs propres pages Facebook. Ce qui leur permet non seulement de contribuer au message d'Argenta – « gérer ses comptes, épargner et investir, se loger et vivre sainement » mais également de mettre en valeur des histoires locales et un service personnalisé. Ce programme sera étendu en 2015 à toutes les agences intéressées.

Pour mieux comprendre la satisfaction et les désagréments des clients, Argenta a élaboré et mis en œuvre une stratégie réactive en matière de médias sociaux. Depuis le mois de septembre 2014, Argenta prend le pouls des commentaires des clients sur les différents médias sociaux pour améliorer encore ses prestations de services.

5.3.5. Gestion et Qualité

La qualité du réseau d'agences fait l'objet d'un contrôle constant et spécifique, en vue de son amélioration continue. Depuis des années, les agents indépendants s'emploient à parfaire leurs connaissances et leur savoir-faire. Les directions Réseau d'agences et Organisation et Talent proposent au réseau un support de qualité.

Le niveau de qualité des prestations de services au sein du réseau de distribution manque cependant de constance. Pour offrir aux clients d'Argenta un service de qualité uniforme, indépendamment de l'agence, un système de certification sera instauré.

Un certificat peut être obtenu après une évaluation pratique et un examen théorique. La direction Gestion et Qualité a pour mission en 2015 de développer les normes de la prestation de services par pilier de produits.

Outre le service Qualité, l'Administration de la distribution, le service Sécurité, la Politique et l'accompagnement de l'établissement ainsi que le service Informations du management font également partie de cette direction.

5.3.6. Gestion des produits

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



La direction est chargée de la gestion proactive des produits, y compris du service après-vente. Elle tient compte à cet égard des tendances du marché et des besoins des clients. La direction Gestion des produits collabore étroitement avec le département commercial et développe des solutions créatives pour accroître la satisfaction des clients et maximiser la part de marché de ses produits dans les limites de la rentabilité voulue et des risques acceptés. La direction opère au niveau central chez Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances en Belgique pour optimiser les synergies entre les deux branches. Il subsiste cependant une distinction claire entre les deux, avec un département Gestion

des produits bancaires chez Argenta Banque d'Épargne et un département Gestion des produits d'assurance chez Argenta Assurances.

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



L'accent a été mis sur la standardisation des processus de décision et d'évaluation des produits (PARP:

Product Approval and Review Process) afin que les produits d'Argenta soient adaptés en permanence aux besoins des clients. Ces efforts seront poursuivis en 2015. Précisons encore que l'année 2014 a été marquée par la mise en œuvre d'une série de nouvelles initiatives législatives, ayant un impact sur les produits bancaires et d'assurances.

Accent sur le conseil et l'intérêt du client

Dans le cadre des relations à long terme avec les clients, Argenta propose toujours en Belgique des produits d'investissement au terme d'un entretien de conseil. Pour ce faire, Argenta part du besoin du client, de ce que nous appelons les moments-clés de sa vie. Les entretiens de conseil ne se limitent pas à conseiller et à vendre des produits. Les clients peuvent également bénéficier d'une expertise dans le domaine de la fiscalité, de la transmission de patrimoine et de la planification successorale. Argenta ne souhaite pas voir se développer dans son réseau

de vente des arbitrages sur la base de la hauteur des commissions et applique pour ce faire divers contrôles et une structure de commissions saine. Par ailleurs, nous avons instauré en 2014 un score MiFID interne par agence, au niveau régional et national. Chez Argenta Assurances, le pourcentage de rachats est faible, ce qui indique le niveau de qualité des produits vendus. En moyenne, le rachat est inférieur à 1,5 % pour les polices d'épargne fiscales et non fiscales (branche 21). La hauteur de la participation bénéficiaire, la faiblesse des taux du marché pour les placements alternatifs et la bonne solvabilité contribueront à maintenir le pourcentage de rachat à un niveau bas.

Accessibilité des produits

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

| Pilier | Infrastructure bancaire gratuite | Belgique 2013 | Belgique 2014 | Pays-Bas 2013 | Pays-Bas 2014 |
|----------------------|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Épargne et Paiements | Nombre de comptes à vue | 997.000 | 1.033.000 | | Hors offre |
| | Nombre de comptes d'épargne et à terme | 1.234.000 | 1.239.000 | 120.00 | 137.000 |
| | Nombre de comptes d'épargne-pension | 117.000 | 131.000 | | Hors offre |
| | Nombre d'abonnements à la Banque par Internet | 544.000 | 592.000 | 124.000 | 135.000 |
| Invest. | Nombre de cartes de débit et de crédit | 1.302.000 | 1.409.000 | | Hors offre |
| | Nombre de comptes titres | 123.000 | 133.000 | | Hors offre |





Renforcer les investissements des clients ayant un impact sur la société

En ligne avec sa vision à long terme, Argenta propose des fonds à horizon éloigné dans le temps. Argenta a déterminé des principes pour « Épargner et investir sainement ». Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur www.investirsainement.be.

Pour la composition de ses propres fonds, Argenta évalue les investissements sur la base d'une liste de critères d'exclusion sociaux et écologiques. Il ne peut y avoir aucun investissement lié à l'uranium appauvri, aux bombes à fragmentation, aux mines antipersonnel ou au phosphore, ou qui impliquent une violation d'embargos sur les armes ou des droits environnementaux, humains et du travail. Par ailleurs, Argenta veille à tenir compte, autant que possible, de critères sociaux et d'exclure de ses fonds les investissements ayant trait aux paris et au tabac. Les critères d'exclusion ont été examinés en 2013 et publiés sur www.investirsainement.be.

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

- Les fonds « Best in class »: uniquement les entreprises qui, dans leur secteur, enregistrent les

meilleurs scores sur une série de critères sociaux et écologiques. Les valeurs évaluées l'ont été sur la base de l'Ethibel Sustainability Index (ESI).

- Les fonds « thématiques »: uniquement les entreprises opérant sur la base d'un thème durable. Argenta propose ainsi depuis la fin de 2012 le fonds GS&P Family Business qui investit dans des entreprises familiales. Parce que ces dernières visent généralement une croissance responsable et à long terme. À la fin de 2014, ce fonds avait déjà crû de près de 10 millions d'euros par rapport à 2012.

Pour les fonds que distribue Argenta pour le compte de gestionnaires extérieurs (Carmignac Gestion, Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management et GS&P), le Groupe a contrôlé en 2012 comment ces gestionnaires appliquent les critères minimum et en assurent le suivi. Par ailleurs, Petercam, Carmignac Gestion et Edmond de Rothschild Asset Management souscrivent également aux UN Principles for Responsible Investment (UNPRI). GS&P ne les a pas souscrits parce qu'il n'investit que dans des entreprises familiales européennes qui ont, ipso facto, un caractère durable et pour lesquelles ces règles ont moins d'importance.

Investir sainement

Argenta Banque d'Épargne - Fonds d'investissement

| Actifs sous gestion en millions d'euros | 2012 | 2013 | 2014 | | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|-------|-------|-------|---|------|------|------|
| 'Critère d'exclusion' avant l'incorporation d'entreprises dans les propres fonds | 269,5 | 256,4 | 444,3 | 'Approche Best in class' Entreprises répondent aux critères de durabilité | 10,5 | 18,4 | 55,3 |
| Gestionnaires de fonds externes évalués en vue de l'application d'une politique durable | 1.340 | 1.620 | 2.040 | 'Approche thématique' Entreprises concernant un certain thème de durabilité | 0,2 | 10,1 | 22,3 |

Argenta Assurances – Assurances d'investissement

| Actifs sous gestion en millions d'euros | 2012 | 2013 | 2014 | | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|-------|-------|-------|---|------|------|------|
| 'Critère d'exclusion' avant l'incorporation d'entreprises dans les propres fonds | 122,7 | 155,2 | 262,4 | 'Approche Best in class' Entreprises répondent aux critères de durabilité | / | 3,7 | 20,4 |
| Gestionnaires de fonds externes évalués en vue de l'application d'une politique durable | 315,1 | 487,1 | 712,8 | 'Approche thématique' Entreprises concernant un certain thème de durabilité | / | 3 | 9,5 |



Modifications dans les produits

Tous les nouveaux produits et les adaptations de tarifs en Belgique et aux Pays-Bas suivent une procédure interne de contrôle de la qualité. Les directions Gestion des produits, Affaires bancaires, Épargne et Investissements, Compliance et Intégrité, Réseau d'agences,

Actuariat et Risk Management y sont associées. Certains produits doivent obtenir l'autorisation préalable des autorités de contrôle belges et néerlandaises. Aucun cas de non-respect n'a été constaté par ces autorités de contrôle.

5.3.7. Centre de contact et Gestion des personnes

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

Centre de contact

Le Centre de contact a reçu en 2014.360.000 appels téléphoniques et 84.000 courriels, ce qui marque une diminution pour la deuxième année d'affilée. Ceci s'explique principalement par le transfert cette année des contacts émanant des Pays-Bas vers la succursale à Breda.

En 2014, le Centre de contact a atteint pour la première fois son objectif en termes d'accessibilité, ce qui est le fruit d'un nouveau plan de communication pour la gestion des incidents. En confiant au Centre de contact la compétence décisionnelle sur la communication des incidents et le lancement de la procédure BCM pour le réseau d'agences, les clients et les agences ont pu être informés rapidement des incidents via les différents canaux.

Pour garantir le respect de la vie privée du client et prévenir la fraude commise par des tiers, Argenta a développé et appliqué une matrice d'identification au Centre de contact. Chaque contact s'accompagne du contrôle des données spécifiques au client et de l'identité de l'appelant pour s'assurer qu'il est en droit d'obtenir les informations demandées.



Tout comme les années précédentes, Argenta a investi dans les connaissances des collaborateurs du Centre de contact. Ainsi, pour améliorer continuellement la qualité des contacts, les collaborateurs ont bénéficié de plans de développement adaptés, de quelque 200 heures de formation par mois et d'un feedback personnel régulier.

L'expérience des contacts par les clients et les agences est évaluée régulièrement à travers

une enquête NPS. Les scores obtenus au niveau du délai d'attente, de l'orientation client et de la capacité de résolution révèlent les éventuels ajustements à opérer pour garantir une bonne prestation de services. La satisfaction générale moyenne des clients et des agences s'est élevée respectivement à 8,4 et 8,8 sur 10. La tendance haussière constatée au fil des ans reflète l'amélioration continue des services.

Gestion des personnes

En 2014, Gestion des personnes s'est principalement investie dans l'amélioration des processus et des procédures afin d'en augmenter l'efficacité et de garantir ainsi un meilleur service.

Le délai moyen de réalisation des tâches relatives au décès a été réduit au fil des ans à moins de trois

jours. Les héritiers bénéficient donc d'un service plus rapide. Pour les tâches relatives à l'identification, le délai moyen s'élève cependant encore à 21 jours. En nous focalisant sur les tâches ayant une influence directe et sensible sur les clients, nous avons réussi néanmoins à en limiter l'impact sur le client. En 2015, ce problème sera résolu ce qui devrait permettre d'assurer ces tâches dans un délai raisonnable.



5.4. Finances

5.4.1. Accounting et Reporting

La direction Accounting et Reporting est constituée de quatre services ayant chacun des tâches spécifiques à mener à bien pour la comptabilité des entités du groupe en Belgique, le suivi des opérations de paiement, le traitement et le contrôle du portefeuille d'investissements, la consolidation des différentes sociétés et le reporting extérieur des chiffres.

Cette direction veille tout au long de l'année à ce que la comptabilité des entités belges soit clôturée conformément aux délais de reporting internes et externes et que toutes les données chiffrées au niveau social et consolidé soient transmises à temps et correctement aux autorités de contrôle.

Le début de l'année est placé sous le signe de la clôture de l'exercice, du contrôle par les réviseurs et de l'établissement des comptes et rapports annuels.

L'année 2014 n'a pas manqué de défis à relever. Outre l'entrée en vigueur de nouvelles législations à appliquer par différentes divisions, et des rapports à adapter, il a fallu optimiser le système des comptes et mettre en service une nouvelle application comptable après un trajet d'implémentation d'un an et demi.

Cette application comprend plusieurs modules qui ont permis de continuer à automatiser des processus manuels et à poser les bases pour les années futures.

Les nouvelles législations à appliquer exigent en effet de disposer d'un processus de clôture rapide et d'un système comptable central solide.

En 2014, l'instauration de la CRR (*Capital Requirement Regulation*) pour le pôle bancaire oblige désormais à fournir plus rapidement des données chiffrées supplémentaires dans des tableaux établis.

La législation Solvency II visant le pôle d'assurances entre en vigueur en 2015. En 2014, plusieurs départements ont contribué à la poursuite de la mise en place et de l'automatisation de ce reporting.

La désignation de la BCE comme autorité de contrôle pour les plus grandes banques

européennes entraîne l'extension et l'uniformisation du reporting au niveau de l'Union européenne. L'impact de ce changement pour l'entreprise Argenta sera connu plus précisément dans le courant de 2015.

5.4.2. Planning financier et Analyse

La direction Planning financier et Analyse (FP&A) fournit des informations de gestion actuelles, précises et claires au sein d'Argenta. Elles sont transmises non seulement au comité de direction et au conseil d'administration, mais également aux différentes directions d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances.

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

Chaque année, un business plan est établi, qui comprend des perspectives pour les années à venir sur le plan des portefeuilles, du résultat et des ratios dans un cadre stratégique et macroéconomique bien défini. Chaque mois, ce plan est comparé avec les chiffres réels et les éventuels écarts identifiés font l'objet d'une analyse approfondie. Sur cette base, un budget détaillé est également établi pour les années à venir. Le suivi des coûts fait l'objet à cet égard de la plus grande attention.

Par ailleurs, FP&A consacre ses compétences analytiques à toutes sortes de questions et de rapports divers, à destination de l'agence de notation ou de l'autorité de contrôle. La direction contribue également à la préparation des processus visant à satisfaire de futures exigences légales.

Les services Facturations et Procurement font également partie de cette direction. Ils se chargent du processus d'achat, depuis la prospection des fournisseurs jusqu'au paiement des factures.

L'introduction d'un nouveau logiciel comptable s'est accompagnée également de la mise en œuvre d'une nouvelle application d'achat. Qui permet à toutes les divisions d'introduire directement des commandes. Et aux responsables de ces divisions de suivre leur budget et leurs commandes. La suppression des chaînons intermédiaires inutiles fait ainsi gagner un temps considérable.





Politique d'achat durable de produits et sous-traitance de service

Dans sa politique d'achat et de sous-traitance, Argenta veille à sélectionner de manière professionnelle les fournisseurs de produits et de services et à assurer une bonne adéquation entre leur risque, leur caractère durable et leur coût en ayant pour objectif final d'améliorer la prestation de services pour les clients. Argenta applique à cet égard une politique d'achat et de sous-traitance reposant sur des critères clairement définis. Chaque entité dans l'entreprise doit respecter les principes fixés dans cette politique. Ceci se reflète dans les conventions conclues.

Argenta veille par ailleurs à évaluer régulièrement ses fournisseurs stratégiques sur le plan de l'intégrité et de la durabilité. En 2014, aucune violation n'a été constatée dans le chef des fournisseurs stratégiques à propos de services proposés à Argenta.

- Politique d'achat durable: 32 fournisseurs ont déjà signé la charte « Principes durables d'Argenta ».
- En outre, à l'entame de chaque collaboration significative, le fournisseur est appelé à signer ces principes.

| Description | 2014 |
|--|------|
| Nombre de nouveaux fournisseurs en 2014 (pour un montant de dépenses supérieur à 100 000 euros): | 9 |
| Nombre de nouveaux fournisseurs en 2014 qui ont signé la charte (pour un montant de dépenses supérieur à 100 000 euros): | 4 |
| % de nouveaux fournisseurs significatifs qui ont signé la charte | 44 % |



5.4.3. Trésorerie et ALM

Les départements Gestion des risques de marché, Gestion de la liquidité, Politique d'investissement et Gestion des capitaux sont dirigés au niveau central chez Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances en Belgique par la direction Trésorerie et ALM

- **Gestion des risques de marché** concerne principalement la gestion du risque de taux pur sur la base de la sensibilité de la valeur de marché des cash-flows réels à certains chocs de taux.
- **Gestion de la liquidité** consiste à gérer le risque de liquidité de financement, donc le risque d'un changement négatif de la situation financière découlant directement ou indirectement de l'impossibilité de trouver le financement (funding) nécessaire à un prix approprié. Il s'agit aussi de gérer le risque de liquidité du marché, ou le risque d'un changement négatif de la situation financière découlant directement ou indirectement de l'impossibilité (temporaire) de vendre des actifs, dans un court laps de temps et à un prix approprié parce que les conditions de marchés sont défavorables ou perturbées.
- **Politique d'investissement:** Argenta collecte des dépôts via des comptes à vue et à terme ainsi que des assurances de placement et les réinvestit en premier lieu sur le marché de la clientèle retail, principalement sous la forme de crédits au logement. Par ailleurs, les passifs sont réinvestis dans le portefeuille de placements et en prêts aux pouvoirs publics locaux et régionaux. Le suivi du risque de crédit est crucial dans ce portefeuille.
- Argenta doit à tout moment satisfaire les ratios de solvabilité et vise à atteindre un équilibre sain entre les objectifs de la Société et les exigences prudentielles en:
 - satisfaisant au moins à tout moment aux exigences des autorités de contrôle;
 - satisfaisant aux exigences que le Groupe s'impose sur la base de son cadre d'appétit pour le risque;
 - gérant et en allouant de manière efficiente son capital en vue d'en optimiser le rendement de manière structurelle et de favoriser la réalisation des objectifs de croissance;
 - aspirant à respecter les exigences capitalistiques A- de Standard & Poor's pour Argenta Banque d'Épargne (via ICAAP 99,90 %).



Investissement durable des avoirs collectés

La politique d'investissement d'Argenta respecte ses principes de durabilité. Le Groupe collecte des dépôts importants auprès des clients via des comptes à vue et d'épargne, des comptes à terme, des bons de caisse et des assurances de placement. Les fonds et les assurances de placement s'inscrivent dans le cadre de la politique « Épargner et investir sainement » et sont évalués à l'aune de leur caractère durable.

Action Learning consacré à Sustainable, Responsible and Impact investing

Le 17 octobre 2014, Argenta a organisé en collaboration avec Antwerp-Itcco un « Action Learning ». Qui proposait un tour d'horizon des possibilités, des risques et de l'importance des investissements socialement responsables, des investissements durables et de l'éthique financière. Huit experts et 40 parties prenantes ont participé à ce séminaire interactif et y ont échangé des réflexions.

Argenta: partenaire bancaire et d'assurances stable

Le 1^{er} janvier 2014, les nouvelles normes de capital CRD IV et CRR sont entrées en vigueur. La mise en œuvre de la réglementation européenne s'accompagne de plusieurs dispositions nationales qui ont été fixées dans la nouvelle loi bancaire, dans les domaines où les règles européennes en prévoient la possibilité. La nouvelle loi bancaire stipule comment les différentes options et les mesures de transition de la législation européenne doivent être mises en pratique en Belgique. La réglementation européenne, avec les directives nationales de la nouvelle loi bancaire, forment les nouvelles règles prudentielles en matière de capital.

S'agissant de l'adéquation des fonds propres, les nouvelles règles européennes et nationales visent à améliorer la qualité des fonds propres détenus et à en renforcer la base. La crise financière a en effet mis en lumière une sous-capitalisation importante du secteur.

Les banques doivent désormais un taux de coussin de fonds propres de base de catégorie 1, constitué de fonds propres de la qualité la plus élevée - Common Equity Tier 1 (CET1). Ce coussin de fonds propres de base de catégorie 1 s'élève au minimum à 4,5 % et est encore majoré par des coussins de fonds propres complémentaires CET1. Il s'agit du coussin de conservation des fonds propres

(2,5 %), du coussin de fonds propres contra-cyclique (0-2,5 %) et du coussin de fonds propres pour les risques systémiques et macroéconomiques (0-5 %). En plus de ces coussins de fonds propres généraux, l'autorité de contrôle peut, sur la base de l'évaluation des risques du *Supervisory Review and Evaluation Process* (SREP), obliger la banque à détenir un coussin spécifique à la banque destiné à couvrir les risques auxquels la banque est exposée. Cette décision est prise, sur la base d'une proposition de la BNB, par la BCE qui est responsable, depuis le 4 novembre 2014, du contrôle prudentiel.

Au niveau du Groupe, Argenta applique la méthode « compromis danois » du CRD/CRR. Ce traitement implique que la participation dans les compagnies d'assurances est pondérée et non pas déduite des fonds propres.

Le cadre capitalistique pondéré par les risques est complété par un ratio d'effet de levier – une mesure non pondérée par les risques. Cette mesure fixe une limite à l'endettement, qui était l'une des causes de la crise. En attendant une harmonisation des ratios de levier en 2018, le ratio est instauré à titre de ratio d'observation à partir de 2015. Le ratio d'effet de levier donné ci-dessous est le produit de notre propre calcul: il met en rapport le capital de catégorie 1 avec le total du bilan, mais sans les éléments hors-bilan.

| Argenta Banque d'Épargne | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|--------|--------|--------|
| Capital catégorie 1 / actifs pondérés selon le risque | 16,1 % | 16,9 % | 16,9 % |
| Capital catégorie 1 / total du bilan (levier) | 3,5 % | 4,0 % | 4,2 % |



« L'image d'Argenta de banque saine a encore été renforcée par les excellents résultats obtenus aux tests de résistance de la BCE et de la BNB. Les beaux bénéfices engrangés en 2014 permettent de majorer encore les ratios de capital de la banque et de l'assureur. »

Christine Vermeylen, Secrétaire général

Argenta Assurances respecte, comme assureur, la réglementation Solvency. Les contrats d'assurance impliquent des obligations à l'égard des assurés et de leurs bénéficiaires. L'assureur doit dès lors détenir un certain niveau de capital pour pouvoir les honorer.

Le rapport du capital disponible sur le capital exigé est exprimé par le ratio de solvabilité.

Argenta Assurances dispose d'un capital représentant pratiquement le double du niveau exigé:

| Argenta Assurances | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------------|-------|-------|-------|
| Capital disponible / capital exigé | 196 % | 199 % | 194 % |

En attendant Solvency II, qui entrera en vigueur en 2016, les autorités de contrôle belges et néerlandaises ont déjà mis en œuvre une réglementation comprenant des mesures intermédiaires par lesquelles Argenta doit, entre autres, effectuer et leur rapporter un ORSA (*Own Risk Self Assessment*, c'est-à-dire sa propre

évaluation des risques) en 2014 et en 2015. Chaque risque qui se présente effectivement a en effet une influence sur la position financière de l'assureur, avec des conséquences éventuelles pour les assurés. Ces risques sont chiffrés dans l'ORSA et rapportés aux autorités de contrôle.



Argenta, moteur de l'économie réelle: réinvestissement des dépôts d'épargne dans la satisfaction des besoins financiers de base des ménages

Argenta entend, dans son rôle de banquier et d'assureur des clients particuliers en Belgique et aux Pays-Bas, soutenir et stimuler de manière durable l'économie réelle à travers plusieurs stratégies ciblées.

Argenta collecte des dépôts auprès des ménages ayant un excédent d'épargne via des comptes à vue, l'épargne classique, l'épargne-pension et les contrats d'assurances et prête ces avoirs aux ménages ayant un déficit d'épargne temporaire

ou des plans d'investissements. En 2014, 68 % des dépôts d'épargne et des contrats d'assurance des ménages ont été réemployés dans des prêts aux ménages.

Les dépôts d'épargne et les contrats d'assurance sont réinvestis principalement dans des crédits qui satisfont les besoins financiers de base des ménages (le logement et, dans une moindre mesure, la mobilité). Les prêts octroyés par dossier sont limités et sont couverts, dans le cas des crédits logement, par des garanties hypothécaires. Le risque de crédit final est donc réduit.

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



| Argenta | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Dépôts d'épargne et contrats d'assurances des ménages | | | |
| En millions d'euros | 32.431 | 33.425 | 34.814 |
| En % du passif total | 91 % | 94 % | 92 % |
| Prêts aux ménages | | | |
| En millions d'euros | 20.102 | 22.256 | 23.790 |
| En % du passif total | 62 % | 67 % | 68 % |
| En % de l'actif total Argenta | 57 % | 63 % | 63 % |
| Réinvestissement en obligations d'État belges (*) | | | |
| En millions d'euros | 6.657 | 5.523 | 4.258 |
| En % du passif total | 21 % | 16 % | 12 % |
| En % de l'actif total Argenta | 19 % | 15 % | 11 % |
| Réinvestissement en obligations d'État d'autres pays | | | |
| En millions d'euros | 1.676 | 1.459 | 1.539 |
| En % de l'épargne des ménages | 5 % | 4 % | 4 % |
| En % de l'actif total Argenta | 5 % | 4 % | 4 % |

(*) y compris les prêts aux collectivités régionales et les investissements dans des partenariats publics-privés.

Comme le montre le tableau ci-dessus, les investissements en emprunts d'État ont continué à diminuer au profit des prêts aux ménages. Les réinvestissements sont soumis aux règles strictes de la direction Trésorerie et ALM. Ainsi, Argenta n'investit pas dans des instruments exotiques. Les transactions spéculatives

destinées à générer un bénéfice à court terme (trading) ne sont pas autorisées. La banque n'est pas autorisée à investir dans des actions. La compagnie d'assurance peut le faire dans une mesure limitée et dans certains secteurs spécifiques. Tous les réinvestissements sont en euros; ce qui élimine tout risque de change.



5.5. Technologies de l'information et de la communication

Les technologies de l'information et de la communication sont gérées au niveau central chez Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances en Belgique par les directions ICT logées au sein d'Argenta Banque d'Épargne.

En 2014, elles ont fourni plusieurs projets visant à soutenir la croissance d'Argenta en Belgique. Ainsi, le département a lancé entre autres l'app Argenta Banque pour les appareils mobiles, a mis en œuvre un nouveau logiciel pour Accounting et Procurement, a renouvelé l'intranet tant pour les agents (Portail d'agence) que pour le siège (Plaza).

Au début de 2015, d'autres projets de plus grande ampleur seront mis en œuvre, comme l'automatisation de la gestion du canal des agents et les nouvelles applications de demande de crédit. En interne, plusieurs projets ont visé à améliorer les performances du département. Ainsi, avec le projet « Optimisation du développement via la gestion de la configuration et du déploiement », l'entité a réussi à définir une approche uniforme pour mettre en place et actualiser l'environnement de développement et fusionner les composants d'une application.

Pour la core banking-platform Thaler, une nouvelle approche de gestion de la configuration a été développée. Et la division s'est également employée à mettre en place un processus de gestion des sorties plus performant. Il sera mis en œuvre en 2015.

Le département ICT a soutenu un produit unique et novateur – une extension de l'offre de produits aux Pays-Bas – le compte d'épargne « HypotheekProfijtSparrekening ». Ce produit d'épargne offre une solution alternative aux parents et amis qui veulent aider des clients à rembourser leur crédit hypothécaire sans pour autant leur donner de l'argent.

En 2014, des composants et des procédures ont été installés et testés en vue d'assurer la continuité des processus critiques de l'entreprise. Les tests ont porté entre autres sur la *Disaster Recovery* du réseau et les applications opérationnelles essentielles. Avec un résultat positif à la clé. Les contrats avec HP et Verizon ont également été renégociés. L'infrastructure faisant l'objet de ces négociations sera renouvelée en 2015 en collaboration avec le département achat.

ICT offre une base stable et performante pour créer et soutenir des services

ICT cible des solutions numériques fiables et sûres

ICT innove et permet l'innovation

L'organisation ICT se développe de l'intérieur, renforce ce qui existe déjà et construit une architecture ICT pour soutenir et réaliser les objectifs d'Argenta 2020.



6. Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne

Argenta Banque d'Épargne constitue, avec sa succursale aux Pays-Bas et Argentabank Luxembourg, le pôle bancaire d'Argenta.

6.1. Impact du cadre économique et financier général

Argenta Banque d'Épargne présente des résultats exceptionnels malgré le contexte de très faible inflation et de taux d'intérêt très bas, de croissance économique lente et de pression réglementaire accrue.

Le bilan continue de croître sainement. Le portefeuille des prêts hypothécaires a connu une forte augmentation due à une production élevée, tout en restant de très bonne qualité. Les investissements ont de ce fait légèrement diminué.

Argenta a pour ambition de mener une politique d'investissement prudente. La banque mise aussi sur une diversification axée sur les prêts destinés aux pouvoirs et aux projets locaux. Argenta continue à promouvoir le pilier Investissements en vue de diversifier à la fois ses revenus et son offre aux clients. Les signaux positifs en provenance du marché boursier ont eu pour effet de renforcer l'intérêt des clients pour ces produits.

Le bénéfice a atteint un niveau record dans l'histoire de la banque et a encore enregistré une nette progression par rapport à l'excellent résultat de l'année passée. En trois ans de temps, le bénéfice a même plus que doublé. La mise en réserve du bénéfice permet de renforcer encore les fonds propres. L'évolution favorable des ratios de liquidité et de solvabilité se poursuit. Argenta se conforme largement à tous les ratios réglementaires.

6.2. Rating

L'agence de notation Standard & Poor's évalue Argenta Banque d'Épargne depuis 2005. La note attribuée exprime la capacité financière mesurée en termes de solvabilité, de liquidité, de position business, de profil de risque et de crédibilité. Pendant la crise financière, Argenta est parvenue

à conserver un rating stable au niveau BBB+, alors que presque toutes les banques avaient obtenu une diminution de leur rating.



Au cours des années de crise, Argenta a démontré, de ses propres forces et sans aucune forme d'aide de l'État, sa force financière et sa fiabilité, en les faisant même croître considérablement.

En avril 2014, Standard & Poor's a augmenté le rating d'Argenta Banque d'Épargne de BBB+/A-2 avec une perspective stable à A-/A-2 avec une perspective négative.

Cette augmentation est surtout le résultat de la poursuite de l'amélioration du *ratio de capital corrigé du risque* allant jusqu'à plus de 15 %, ce qui représente un niveau exceptionnel pour lequel les perspectives à moyen terme restent aussi favorables. L'augmentation a lieu à un moment où le sentiment général de l'agence de notation face au secteur bancaire était plutôt négatif.

Outre les ratios de capital solides, Standard & Poor's a aussi tenu compte du fait qu'Argenta Banque d'Épargne a pu présenter pour 2013 un bénéfice nettement supérieur aux attentes. Sans oublier que la banque a fortement mis l'accent sur ses activités principales, surtout les crédits logement aux particuliers en Belgique et aux Pays-Bas, deux marchés qui présentent à nouveau des signes de stabilisation économique.

Standard & Poor's part du principe qu'Argenta, en tant que banque systémique belge, bénéficie d'une aide implicite limitée de l'État. Suite à l'introduction du programme d'assainissement du secteur bancaire européen, Standard & Poor's va à présent aussi tenir compte d'une réduction possible de cette aide pour toutes les banques européennes. Cette décision a pour conséquence technique que les perspectives qui accompagnent le rating sont revues à la baisse et passent de stables à négatives.



6.3. Activité bancaire, épargne et investissements

2014 a de nouveau été une bonne année pour Argenta Banque d'Épargne en Belgique. Le nombre de clients tout comme les apports globaux ont enregistré une augmentation.

6.3.1. Tendances relatives aux paiements

Numérisation

Aucune autre tendance n'a eu de répercussions aussi profondes et rapides sur les services financiers en général et sur l'activité bancaire quotidienne en particulier que la numérisation.

Avec l'expansion rapide de l'utilisation de smartphones et de tablettes, le consommateur actuel peut faire ses achats sur l'appareil de son choix et quel que soit l'endroit où qu'il se trouve. Les paiements doivent donc faire intégralement partie de l'expérience numérique globale. Pour une banque, le défi à relever consiste à rompre les silos des canaux bancaires traditionnels et à proposer au client une expérience bancaire positive globale, quels que soient le lieu, le moment ou l'appareil.

Argenta a elle aussi franchi une étape importante dans cette évolution en 2014: elle a lancé en septembre de cette année l'application mobile Argenta Banque. L'application permet de consulter des opérations (jusqu'en 2008) ou le solde des comptes et d'effectuer des virements. Comme pour les applications d'autres banques, les virements fonctionnent sans Digipass (après autorisation) mais à l'aide d'un code secret de 5 chiffres. L'application permet également de rechercher une agence ou un distributeur automatique.

Le nombre de comptes à vue a progressé de quelque 3,5 %. Le nombre de cartes (aussi bien les cartes de débit que de crédit) a augmenté de plus de 110.000 pour atteindre 1,4 million. Le nombre d'abonnements à la Banque par Internet a encore fortement progressé en 2014 (+ 9 % en Belgique). Voir ci-dessus, Gestion des produits.

Une nouvelle carte de crédit

Fin 2014, Argenta a lancé sa carte de crédit Golden. Il s'agit d'une carte de crédit qui, en plus d'une limite mensuelle plus élevée, offre aussi une gamme étendue d'assurances au client qui aspire à ce petit plus.

6.3.2. Tendances relatives à l'épargne

La propension à épargner constatée en 2013 s'est poursuivie en 2014. Le taux d'épargne des ménages belges est resté à un niveau comparable (prévisions BNB). Les dépôts liquides ont conservé leur place prépondérante dans la composition des actifs financiers des particuliers. Les taux d'intérêt ont continué à baisser, aussi bien à court qu'à long terme, en raison de l'évolution macroéconomique au sein de la zone euro. Les niveaux historiquement bas du taux d'intérêt à long terme, combinés à la différence de précompte mobilier, ont eu pour effet que l'aversion des particuliers pour les produits à terme à rendement fixe a encore perduré en 2014. De ce fait, les établissements financiers, dont Argenta, ont vu leur portefeuille de produits à terme diminuer au profit des dépôts d'épargne.

À côté de cela, les marchés boursiers ont continué à enregistrer de bons résultats en 2014. Les consommateurs se sont donc tournés vers des fonds et des assurances d'investissement qu'ils considèrent comme une alternative intéressante aux produits d'épargne à bas rendement.

À la mi-2012, la succursale aux Pays-Bas était passée à un canal de vente directe par Internet (Sparen Direct) qui permettait de devenir client Argenta sans intervention d'un intermédiaire. En 2014, pratiquement tous les nouveaux clients ont utilisé ce canal en ligne sans intervention d'un intermédiaire.

En mai 2014, Argenta a encore complété son offre de produits par un produit novateur et unique aux Pays-Bas: l'« HypotheekProfijtSparrekening » pour lequel le client hypothécaire reçoit une réduction supplémentaire du taux d'intérêt pour les parents et amis qui épargnent aussi chez Argenta. La succursale aux Pays-Bas a engrangé en 2014 2,1 milliards d'épargne. Plusieurs initiatives importantes ont été prises en vue de fournir des services de qualité encore plus orientés client.

Extension de la gamme des produits à terme

Prêt-citoyen thématique

Depuis le début de l'année 2014, les clients particuliers chez Argenta peuvent souscrire des dépôts à terme ouverts dans le cadre de la loi relative aux prêts-citoyens thématiques. Cette loi vise à encourager l'épargne à long terme via les comptes à terme et les bons de caisse et à faciliter ainsi l'octroi de crédits à long terme à des projets ayant une valeur socioéconomique et sociale.



Dépôt à terme Step-up

En octobre 2014, Argenta a lancé un nouveau type de compte à terme. Le Dépôt à terme Step-up est un compte à terme avec des taux d'intérêt qui augmentent chaque année. Le produit est disponible dans plusieurs durées.

Modifications légales

Gel de l'exonération du précompte mobilier sur les comptes d'épargne réglementés

La loi-programme du 19 décembre 2014 met fin à l'indexation annuelle des intérêts qui sont exonérés de précompte mobilier. Les intérêts sur des comptes d'épargne réglementés sont imposables dès 1.880 euros et ce, à partir de l'année de revenus 2014.

AR transversal sur les obligations en matière d'information

L'AR transversal du 25 avril 2014 impose de nouvelles obligations en matière d'information pour les produits financiers, dont les produits d'épargne. L'arrêté royal prévoit de nouvelles règles en matière de publicité, une fiche d'information standardisée et un label de risque uniforme. Pour les comptes d'épargne réglementés, la nouvelle fiche d'information remplacera le document actuel reprenant les informations clés pour l'épargnant. La nouvelle législation entre en vigueur en juin 2015 mais sa mise en application sera probablement reportée.

Transférabilité de la prime de fidélité constituée entre les comptes d'épargne réglementés de la même banque

Moyennant le respect de certaines conditions, le client peut, à partir du 1er janvier 2014, transférer son argent d'un compte d'épargne à l'autre auprès de la même banque sans perdre sa prime de fidélité.



6.3.3. Tendances relatives aux investissements

Le portefeuille des parts d'OPC (Organismes de placement collectif) placées pour le compte de clients a enregistré en 2014 une croissance de 685 millions d'euros, soit 36 %, pour atteindre un total de 2 milliards d'euros.

Les fonds d'épargne-pension d'Argenta gérés par Petercam SA font partie des OPC les plus appréciés. Leur succès est le résultat d'un rendement positif depuis plusieurs années, d'une structure de coûts basse et d'une attention spécifique dans le réseau de distribution.



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

D'après le « Comité d'étude sur le vieillissement » du Conseil supérieur des Finances, le paiement des pensions devient un enjeu de plus en plus difficile au fil des ans. C'est la raison pour laquelle le secteur financier belge propose aux clients particuliers « l'épargne-pension du 3e pilier ».

L'épargne-pension a encore connu une nette progression en 2014. 131.300 clients ont effectué des versements pour un montant total de 86 millions d'euros, ce qui représente 14.700 clients de plus que l'année passée (116.600 en 2013 pour un montant total de 76 millions d'euros). Nous constatons cette même tendance à la hausse dans les assurances d'épargne-pension, même si les versements annuels dans ce produit sont beaucoup moins élevés. 14 % des souscriptions sont réalisées par des clients de moins de 30 ans, aussi bien dans l'épargne-pension que dans les assurances d'épargne-pension. Cela correspond aussi à une progression par rapport aux années antérieures.

« Nos fonds maison Argenta ont pu réaliser une forte croissance en 2014. »

Isabelle Willems,
Gestionnaire de produits Investissements
et Koen Maenhout,
Gestionnaire de produits Assurances vie





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

Les clients peuvent placer leur argent chez Argenta dans des fonds, des obligations et des actions et investir ainsi dans l'économie réelle. Les produits d'investissement sont sélectionnés en accord avec le client, conformément au profil de risque que l'agent a établi sur la base d'un questionnaire complété avec le client. Les caractéristiques des produits d'investissement sont décrites dans les fiches produits qui sont publiées et disponibles sur le site www.argenta.be.

Argenta-Fund sicav veut donner à ses investisseurs un rendement attractif au moyen d'investissements dans une sélection de valeurs mobilières, en tenant compte du risque souhaité par le client.

Nos compartiments investissent exclusivement dans des actions réparties dans plusieurs pays, régions et secteurs. Il existe en outre un compartiment obligataire et deux compartiments mixtes investissant dans des obligations ainsi que des actions.

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

Argenta Fund sicav et Argenta Fund of Funds sicav sont deux fonds en gestion propre. Ils sont gérés par Argentabank Luxembourg. Fin décembre, le total des avoirs gérés s'élevait à 888 millions d'euros, soit une progression de 76 % ou 383 millions d'euros. Argenta Banque d'Épargne distribue aussi des parts d'OPC en architecture ouverte. Elle distribue des OPC qui sont gérées par Petercam, Carmignac Gestion SA, Edmond de Rothschild Asset Management et GS&P. En combinant des fonds en gestion propre et des fonds de partenaires sélectionnés, Argenta choisit délibérément de proposer une offre compacte mais complète.

Argenta Banque d'Épargne distribue en outre des obligations structurées (structured notes) qui sont émises par BNP Paribas, BNP Paribas Arbitrage Issuance bv et Securasset SA. Huit nouvelles émissions ont été effectuées en 2014. Le chiffre de vente total s'élevait à 105 millions d'euros, frais d'entrée compris. Le 31 décembre 2014, le portefeuille total d'obligations structurées s'élevait à 815 millions d'euros.

6.4. Crédits

6.4.1. Belgique

Après les excellents résultats enregistrés en 2013, avec 2,2 milliards d'euros octroyés en crédits logement, Argenta avait pour objectif ambitieux de produire à nouveau autant de crédits en 2014. Suite à la baisse des taux d'intérêt et à la forte concurrence de prix, Argenta a toutefois dû céder un peu de part de marché au cours du premier semestre.

Dès le mois de septembre, le marché hypothécaire a connu une croissance presque explosive en Belgique, et tout particulièrement en Flandre. Cette progression est le résultat de plusieurs facteurs combinés, à savoir la baisse annoncée du bonus logement en Flandre à partir de 2015, la faiblesse des taux d'intérêt et les nombreuses demandes de refinancement. Au cours de l'autonome, tout a dès lors été mis en œuvre pour reconquérir la part de marché cédée au premier semestre. Cela a résulté en un important mouvement de rattrapage.

L'année 2014 s'est finalement clôturée par une production totale de près de 1,9 milliard d'euros. Il convient de noter ici qu'en raison des conditions de marché spécifiques, le pourcentage des refinancements internes a été exceptionnellement élevé, surtout au cours des derniers mois: il représentait près de 14 % de la production. La nouvelle production de 2014 s'élève donc à près de 1,6 milliard d'euros.

La production des prêts à tempérament a atteint 25 millions d'euros en 2014, ce chiffre est nettement inférieur à celui de 2013 (49 millions d'euros). La stratégie délibérée d'Argenta reste encore et toujours de miser essentiellement sur les crédits qui permettent de répondre aux besoins financiers de base des clients, à savoir les crédits logement et, dans une moindre mesure, les prêts à tempérament.



6.4.2. Succursale des Pays-Bas

Dans la succursale aux Pays-Bas, la production de prêts hypothécaires s'est élevée à 1,66 milliard d'euros en 2014.

Le portefeuille de crédits logement en Belgique et aux Pays-Bas augmente de cette manière de 14 % pour atteindre 22,6 milliards d'euros.

Plusieurs initiatives importantes ont aussi été prises en vue de fournir des services de qualité encore plus orientés client. Le projet de migration 'Quest' lancé en 2014 a pour objectif de centraliser chez Quion, dès le mois d'octobre 2015, les deux portefeuilles hypothécaires confiés à Stater et Quion. Cela permettra d'améliorer la gestion du portefeuille et de rendre l'infrastructure ICT moins complexe.



7. Description des activités d'Argenta Assurances

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

7.1. Impact du cadre économique et financier général

Argenta Assurances a encore poursuivi sa croissance en 2014. Malgré la faiblesse des taux d'intérêt, qui rend l'épargne à terme moins attractive, l'encaissement dans les assurances vie a de nouveau enregistré une belle progression. L'augmentation du portefeuille est surtout due au succès du nouveau produit Argenta Life Plan.

Les assurances de la branche 23 ont de nouveau enregistré une croissance soutenue. Les signaux positifs en provenance du marché boursier ont renforcé l'intérêt des clients pour ces produits.

Afin de garantir les futurs remboursements, Argenta Assurances réinvestit les primes reçues. À cet égard, la société respecte strictement les règles de la politique financière.

Argenta Assurances contribue au fonds de garantie des dépôts. Cette contribution s'est élevée à 4 millions d'euros en 2014.

Argenta Assurances satisfait largement à tous les critères de solvabilité. Les préparatifs pour l'adoption du nouveau cadre de solvabilité Solvency II, avec notamment un ORSA étendu, se sont poursuivis.

Argenta Assurances a réalisé le bénéfice le plus élevé de son histoire. La forte augmentation par rapport à 2013 était en grande partie due à une reprise de la réserve d'égalisation.

7.2. Assurances

Dans la liste des assureurs établie par Assuralia, Argenta Assurances s'est hissée en 2013 à la dixième place des assureurs en Belgique selon l'encaissement. Pour les assurances vie, Argenta Assurances arrive même à la septième place en Belgique.

Argenta Assurances propose une gamme complète d'assurances aux clients particuliers. Aux Pays-Bas, Argenta-Life Nederland propose des assurances décès et gère un portefeuille de polices d'épargne hypothécaire.

Argenta réalise fréquemment des tests pour contrôler la solidité des provisions, qui sont constituées pour faire face à des engagements futurs. Les analyses des tests *embedded value*, *combined ratio*, *value new business* et *profit offret* aussi un bon outil pour évaluer la rentabilité et la maîtrise des risques pour les assurances dommages et vie. Argenta anticipe le nouveau cadre réglementaire Solvency II en participant aux exercices QIS (*Quantitative Impact Study*), aux tests de résistance EIOPA (*low yield* modules) et ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*), aux Pays-Bas et en Belgique.

7.2.1. Assurances vie Belgique

Le portefeuille a de nouveau augmenté en 2014. Le volume de primes dans de nouveaux contrats a passé la barre du milliard d'euros. Le lancement d'Argenta Life Plan en 2013 a été une véritable réussite. Cette assurance vie de la branche 21 représente plus de la moitié du volume de primes dans de nouveaux contrats. Les assurances d'investissement de la branche 23 ont aussi connu une très belle progression. La production (y compris les transferts de contrats existants) a augmenté de 207 millions d'euros en 2012 à 260 millions d'euros en 2013 et à 360 millions d'euros en 2014. La vente d'assurances vie, avec une diversification à la mesure du client, s'inscrit dans le cadre de l'approche 'Investir sainement'.

Les assurances vie constituent une composante importante dans le portefeuille des clients car elles apportent souvent une réponse à leurs besoins spécifiques. Elles sont donc aussi un élément incontournable dans les entretiens de conseils avec les clients au sujet de la transmission de patrimoine et de la planification successorale. Les agents et spécialistes d'Argenta inscrivent toujours plus ces contrats dans une discussion globale.



Les couvertures décès (assurances solde restant dû), liées généralement à la vente de crédits par Argenta Banque d'Épargne, ont connu un recul en 2014, parallèlement à la vente de crédits hypothécaires.

Notre branche 23 couronnée par un trophée Decavi

En 2014, Argenta Assurances a été couronnée, pour la deuxième année consécutive, par un trophée DECAVI® récompensant les assurances vie. Elle a reçu cette distinction dans la catégorie 'fonds de la branche 23 de type Medium et High Risk' avec Argenta Fund Plan Pharma-Chimie. Outre les mérites intrinsèques du fonds en question, le jury a tenu compte également de la représentativité de l'assureur sur le marché belge.



Participation bénéficiaire

Pour certaines assurances vie en vigueur au 31 décembre 2014, une participation bénéficiaire est octroyée moyennant le respect de plusieurs critères.

Pour 2014, une participation bénéficiaire est accordée pour Argenta Life Plan sur la base de la clé de répartition suivante:

- un rendement brut d'au moins 2,40 %
- une participation bénéficiaire d'au moins 0,30 % pour toutes les unités jusqu'à 2,40 % compris

| Unité | Participation bénéficiaire en 2014 | Rendement brut en 2014 |
|--------|------------------------------------|------------------------|
| 1,70 % | 0,70 % | 2,40 % |
| 1,90 % | 0,50 % | 2,40 % |
| 2,10 % | 0,30 % | 2,40 % |

Pour Argenta-Flexx, Vie Plus et le Plan d'épargne Jeunes, une participation bénéficiaire est accordée sur la base de la clé de répartition suivante:

- un rendement brut d'au moins 2,20 %
- une participation bénéficiaire d'au moins 0,10 % pour toutes les unités jusqu'à 2,40 % compris

| Unité | Participation bénéficiaire en 2014 | Rendement brut en 2014 |
|-----------------------|------------------------------------|------------------------|
| 1,00 % (Capital Plus) | 0,15 % | 1,15 % |
| 1,60 % | 0,60 % | 2,20 % |
| 1,70 % | 0,50 % | 2,20 % |
| 1,80 % | 0,40 % | 2,20 % |
| 2,00 % (Capital Plus) | 0,20 % | 2,20 % |
| 2,25 % (Capital Plus) | 0,15 % | 2,40 % |
| 2,30 % | 0,10 % | 2,40 % |
| 2,40 % | 0,10 % | 2,50 % |

Les mêmes rendements s'appliquent pour Capital Plus, sauf pour les versements récents à 1 % pour lesquels la participation bénéficiaire est limitée à 0,15 %.

Pour les unités avec un taux d'intérêt garanti de 2,60 % ou plus, le rendement brut global sur 2014 est égal au taux d'intérêt garanti pour ces unités. Il n'y a donc pas de participation bénéficiaire pour ces unités.

7.2.2. Assurances dommages

Le portefeuille des assurances dommages et santé a continué de progresser, avec un encaissement de 117 millions d'euros.

Fin 2014, le nombre total de polices automobiles s'élevait à 115.344, soit une hausse de 6,5 %. Le taux de pénétration des assurances automobiles chez Argenta est considéré comme plutôt faible au regard du nombre de clients.

Les polices incendie et familiales ont aussi poursuivi leur croissance. Cela est principalement dû à la forte progression de la police combinée Assurance Résidence plus. Cette assurance combine la police « Protection familiale » et l'assurance incendie « Assurance Résidence ». Fin 2014, le nombre

total de polices familiales s'élevait à 89.186, soit une hausse de 12 %. Le nombre total de polices incendie s'élevait fin 2014 à 136.744, soit une hausse de 11,5 %. Malgré la forte croissance enregistrée, ici aussi, le taux de pénétration des assurances familiale et incendie a été plutôt faible. Argenta Assurances est un opérateur important dans le domaine des assurances hospitalisation. En 2014, la compagnie a suivi l'indice des prix à la consommation pour adapter le niveau des primes. Pour le traitement des dossiers de sinistres, Argenta collabore avec le Groupe Van Ameyde, un prestataire de services spécialisé.

Innovation

Le 20 septembre 2014, Argenta s'est lancée dans la mise en œuvre du trajet d'innovation pour le

traitement des dossiers de sinistres, en commençant par la déclaration numérique pour les assurances automobiles, incendie et familiales. Le client peut ainsi scanner un code QR ou utiliser l'application mobile disponible sur son écran d'accueil.



Il peut créer au préalable un profil – même si ce n'est pas obligatoire – et en cas de sinistre, faire une déclaration mobile de sinistre à l'aide de son smartphone ou de sa tablette. Il peut aussi ajouter facilement des photos ou des vidéos.



Une deuxième innovation majeure est l'« expertise à distance ».

Cette innovation est une primeur absolue sur le marché belge. Dès qu'Argenta reçoit une déclaration de sinistre dans le cadre d'une police incendie, elle peut directement analyser le sinistre. L'évaluation du sinistre subi peut désormais être, dans de nombreux cas, réalisée via cette « expertise à distance ».

Argenta contacte le client par téléphone et peut, moyennant son autorisation, se connecter à la caméra de son smartphone ou de sa tablette. Argenta peut ainsi visualiser en direct les dommages subis. Argenta peut enregistrer des séquences audio et vidéo dans le dossier au moyen de quelques instructions. L'indemnisation du sinistre est calculée sur la base de ces images et les frais de réparation peuvent être directement

déterminés au moyen d'un outil spécialement conçu à cet effet, avec pour résultat un versement immédiat de l'indemnisation sur le compte du client. Cela est rendu possible par le fait que tous les prix des matériaux et de la main-d'œuvre sont intégrés dans l'outil de calcul. Dans la pratique, 80 % des dossiers peuvent entrer en ligne de compte pour cette « expertise à distance ».

L'application pour les déclarations mobiles de sinistres a été lancée en septembre 2014 et dans les mois qui ont suivi, elle a été utilisée pour 23 % des déclarations transmises.

Cette application offre de nombreux avantages au client: durée de traitement raccourcie, aucune perte de temps, plus de devis à fournir grâce à l'expertise à distance, rapidité de paiement et règlement correct du sinistre du premier coup.



7.2.3. Assurances vie Pays-Bas

Argenta Life Nederland (ALN), l'assureur vie néerlandais d'Argenta, est une filiale d'Argenta Assurances détenue à 100 %. ALN a commencé en 2005 à proposer sur le marché néerlandais de l'assurance vie un produit d'assurance épargne lié au crédit hypothécaire Argenta proposé par la succursale des Pays-Bas.

À partir de 2013, la conclusion de crédits hypothécaires sans amortissement du capital et d'épargne hypothécaire a été découragée fiscalement au profit de crédits hypothécaires à amortissements linéaires et en annuités. C'est la raison pour laquelle ALN a rendu son produit 'Assurance risque décès' plus compétitif, afin de pouvoir réaliser un ratio de vente croisée élevé avec les crédits hypothécaires. Cette réorientation a finalement conduit à une croissance qui s'est également poursuivie en 2014.

Le montant des primes encaissées en 2014 s'est élevé à 54,6 millions d'euros. La provision technique a atteint 275 millions d'euros le 31 décembre 2014, soit une hausse d'un peu plus de 26 % par rapport au 31 décembre 2013.

Fin 2014, ALN gérait au total 23.978 assurances hypothécaires et déjà 10.845 assurances risque décès. L'exercice 2014 s'est finalement clôturé par un bénéfice net de 2,8 millions d'euros (+10 %).

7.2.4. Assurances vie Luxembourg

La vente de nouvelles assurances a été arrêtée en 2011. Le portefeuille a été liquidé et au 31 décembre 2013, toutes les assurances ont été payées. La société a été dissoute en 2014.

7.3. Actuariat

Les compétences principales de la direction Actuariat, tant en ce qui concerne les produits Vie que Dommages et Santé sont:

- l'analyse et l'atténuation des risques en rapport avec d'importants changements au niveau des produits, des procédures et de l'administration;
- l'élaboration et le maintien de modèles pour l'ALM, d'analyses de portefeuille et de profit testing;
- l'analyse de portefeuilles et de leur rentabilité;
- la prise d'initiatives à l'égard du comité de direction concernant de nouvelles opportunités en matière de tarifs, de conditions, de produits;
- l'établissement de rapports destinés au comité de direction;
- la fourniture de conseils sur le business plan (priorités et orientation); et
- la fourniture de conseils sur la politique d'acceptation, la politique de participation bénéficiaire, les conditions et caractéristiques des produits, la politique de réassurance et de gestion des réclamations.

Pour des dossiers complexes, la direction Actuariat apporte aussi son aide sur le plan actuariel au département Gestion Vie.

7.4. Fonction actuarielle

La fonction actuarielle fournit à Argenta Assurances et à ALN des conseils indépendants et objectifs lors du lancement ou de la modification de produits d'assurance ainsi que sur les rapports annuels.

Le but est d'aider la direction effective à réaliser les objectifs fixés. La fonction actuarielle n'exerce aucun contrôle mais conseille la direction effective.

Les conseils et recommandations donnés doivent fournir à la direction effective les instruments nécessaires pour pouvoir assumer pleinement leur responsabilité dans le cadre de la direction de l'entreprise.

Chez Argenta, la fonction actuarielle est confiée à la société Energy C.A., en les personnes de Willy Everaert et Kim Everaert.

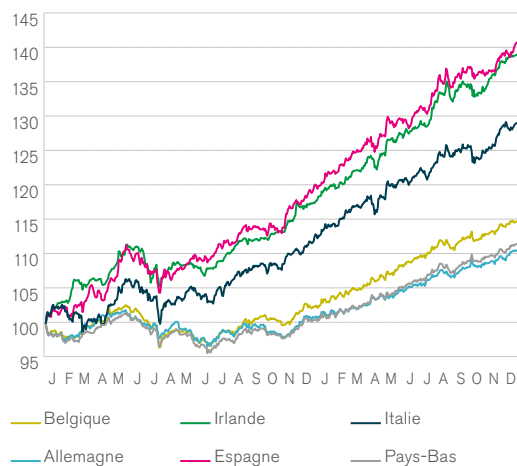


8. Cadre économique et financier général

L'année 2014 figurera dans les livres d'histoire comme l'année au cours de laquelle les limites financières ont été fondamentalement déplacées. Les cours des actions à la bourse de Wall Street ont connu une forte hausse, les taux d'intérêt en Europe ont atteint le niveau le plus bas jamais enregistré. Cela a engendré des bénéfices substantiels sur les marchés financiers.

Le taux d'intérêt européen a continué à baisser. Pas seulement dans les pays principaux de la zone euro mais aussi dans la plupart des pays périphériques, comme l'Irlande, l'Espagne, le Portugal et la Grèce. La baisse s'est aussi accompagnée d'une diminution du différentiel d'intérêt avec l'Allemagne. Cela a entraîné une hausse des cours des obligations dans la zone euro jusqu'à un niveau qui était inimaginable il y a quelques années.

Graphique 1: évolution des obligations à long terme dans la zone euro (7-10 ans) en 2014

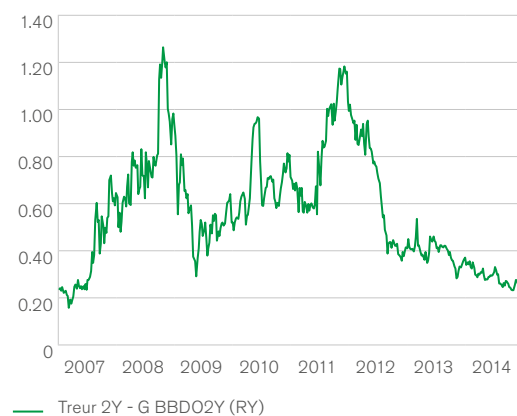


Source: Thomson Datastream

Il n'y a qu'en Grèce que le différentiel d'intérêt avec l'Allemagne a continué à augmenter suite aux tensions politiques internes. La crainte est restée limitée car le risque d'une reprise de la crise dans la zone euro est considéré comme relativement faible. La BCE, l'autorité monétaire européenne, est particulièrement vigilante à cet égard. Elle dispose des moyens nécessaires pour éviter que d'autres pays

ne soient entraînés dans cette spirale. Au cours des dernières années, la prime *flight-to-quality* (lorsque des investisseurs vendent des investissements à haut risque et en achètent à faible risque) a par conséquent diminué dans la zone euro pour atteindre le niveau d'avant la crise. Cette prime est mesurée comme la différence entre le taux IRS européen et le taux des obligations d'État allemandes, à 2 ans chaque fois. Cette mesure permet de savoir si le marché financier évalue à la hausse ou à la baisse la survenance de risques graves qui pourraient menacer la survie de la zone euro.

Graphique 2: prime *flight-to-quality* dans la zone euro



Source: Thomson Datastream

La faible croissance économique en 2014 a contribué à une baisse générale des taux d'intérêt sur les obligations à long terme dans la zone euro. Une politique monétaire agressive a empêché une reprise significative. Cette politique est toutefois neutralisée par une politique d'austérité imposée et par une pression à la hausse sur les tampons de capitaux exigés des banques européennes. Cette pression est la conséquence des suites de la crise financière de 2008. Pendant cette crise, les fonds propres de certaines banques n'ont pas pu résister aux chocs extrêmes sur les marchés financiers. Pour rendre le secteur financier plus stable, on a donc opté pour une politique qui augmente progressivement les tampons de capitaux, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Un tel choix politique

revêt toutefois un caractère incontestablement procyclique. De ce fait, les établissements bancaires ont été poussés vers des investissements sans pondération du capital, comme des obligations d'État. Vu le relèvement des exigences en capital pour des crédits, les établissements financiers ont toutefois tendance à être réticents. Cette réticence a encore été accentuée par le fait que la plupart des établissements avaient des craintes au sujet des tests de résistance stricts imposés. Les résultats publiés de ces tests approfondis ont toutefois été pour la plupart encourageants. Ce facteur restrictif revêtira donc une dimension moins problématique au cours de la période à venir. Sur les marchés financiers, on estime que le risque est faible (et va en diminuant) de connaître une nouvelle crise systémique dans le secteur bancaire européen. Cette évolution peut être observée en mesurant le différentiel entre le taux interbancaire et le taux directeur de la BCE. Un différentiel en hausse (respectivement en baisse) entre deux facteurs se traduit par une augmentation (respectivement une diminution) du risque bancaire dans la zone euro.

Graphique 3: évolution du risque bancaire dans la zone euro



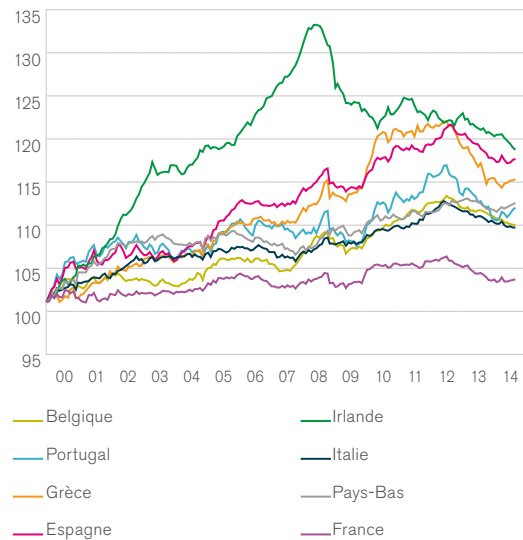
Source: Thomson Datastream

Les pouvoirs publics de la plupart des États membres se sont vu imposer des mesures d'austérité qui ont pour but de rendre la zone euro économiquement et financièrement stable et d'éviter ainsi une nouvelle période de bouleversements comme en 2010 - 2011. Pour pouvoir maintenir une union monétaire, de telles mesures d'austérité n'ont une utilité économique que si le degré d'efficacité des divers pays participants converge progressivement. Cette évolution est notamment calculée sur la base des taux de change effectifs réels. La profonde disparité de ce paramètre économique a elle aussi mené à la crise qu'a connue la zone euro en 2010 - 2011.

Les mesures d'austérité imposées ont toutefois pu renverser cette tendance inquiétante. Mais les tout derniers développements semblent indiquer que l'impact positif des mesures d'austérité imposées a atteint une limite (provisoire?).

Graphique 4: évolution des taux de change effectifs réels dans la zone euro

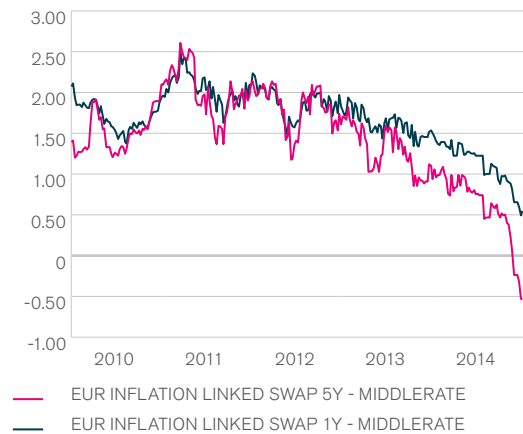
(comparaison de l'évolution du degré d'efficacité du pays par rapport à l'Allemagne)



Source: Thomson Datastream

Les révisions à la baisse successives des perspectives de croissance économique combinées aux attentes inflationnistes toujours plus basses ont conduit les taux d'intérêt sur les obligations d'État à un niveau qui était considéré jusqu'il y a peu comme une simple probabilité théorique.

Graphique 5: attentes inflationnistes dans la zone euro à 1 et 5 ans



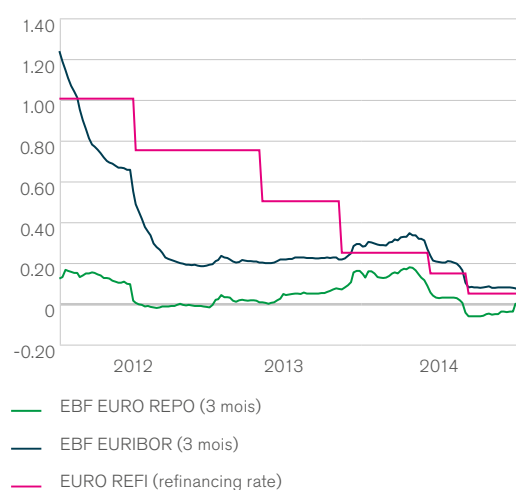
Source: Thomson Datastream



La forte baisse des prix du pétrole – dans une ampleur encore jamais vue depuis 1986 – a entraîné les projections inflationnistes vers un niveau encore plus bas. En même temps, la perspective que la BCE allait acheter des obligations d'État européennes à grande échelle a encore alimenté la pression à la baisse sur le taux d'intérêt à long terme. Ces baisses de taux d'intérêt mènent bien entendu à des plus-values substantielles sur des positions détenues dans des obligations européennes. Elles représentent toutefois aussi un enjeu à ne pas sous-estimer pour le rendement futur de positions financières sans risque.

Le taux d'intérêt à court terme européen se situe depuis longtemps déjà dans la zone avoisinant le zéro absolu. Plusieurs taux directeurs européens ont même tenté, sur la base de taux d'intérêt négatifs, de donner l'orientation nécessaire aux flux monétaires dans le système financier. Le taux 'repo' qui permet de contracter, sur la base de garanties (largement accordées), des emprunts auprès de la BCE a séjourné pendant une majeure partie de l'année dans des zones négatives. Cela n'a toutefois pas suffi à stimuler le moteur de l'investissement dans la zone euro.

Graphique 6: évolution du taux directeur européen



Source: Thomson Datastream

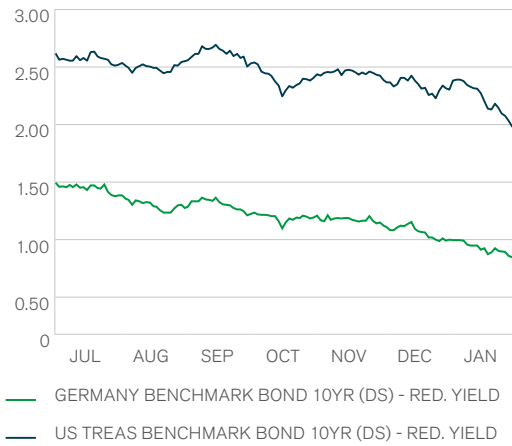
La perspective d'un taux d'intérêt à long terme (encore) plus bas et les exigences accrues en matière de tampons de capitaux ont surtout dirigé les investissements bancaires vers des obligations d'État et des placements interbancaires au lieu du financement souhaité des investissements à long terme dans les secteurs d'activité européens. C'est pourquoi le taux 'refi' continue à entraîner vers le bas les taux sur les marchés interbancaires via son taux plafond et réduira à l'avenir les rendements sur des obligations d'État, via un programme de *quantitative easing* ou QE, à un niveau tellement bas que le rendement sur les crédits représentera une option suffisamment attractive pour les banques.

Des taux d'intérêt extrêmement bas, une crainte inflationniste inexistant, une baisse marquée des prix du pétrole, la hausse du cours du dollar américain et la perspective d'autres mesures d'incitation monétaires représentent une combinaison unique qui doit permettre à la zone euro de retrouver progressivement un chemin de croissance plus dynamique vers une reprise économique notable.

En 2014, les États-Unis ont déjà pu observer une accélération substantielle de leur croissance. Tant les indicateurs conjoncturels que les prévisions de résultats des entreprises ont réussi à maintenir une reprise importante. Les États-Unis sont clairement parvenus à se relever plus rapidement de la crise financière de 2008. Cela n'a rien de surprenant: l'impact du secteur bancaire est bien plus faible aux États-Unis qu'en Europe. Cela rend aussi le redressement de l'économie réelle beaucoup moins dépendant de la stabilisation des risques dans la sphère financière. Par ailleurs, les États-Unis n'ont pas dû faire face au problème de divergence économique interne insoutenable, telle qu'elle existe entre les États membres de la zone euro. La baisse des taux d'intérêt a dès lors relativement vite conduit à une reprise économique dans le secteur de la construction aux États-Unis.

L'autorité monétaire américaine a également pu mettre fin à son programme d'achat agressif au moment prévu: juste avant les élections américaines intermédiaires qui se sont déroulées début novembre. La victoire électorale espérée pour le parti démocratique ne s'est pas produite mais ce qui a été plus étonnant, c'est que le taux d'intérêt américain à long terme a continué à baisser.

Graphique 7: évolution du taux d'intérêt américain et allemand sur les obligations d'État (10 ans)



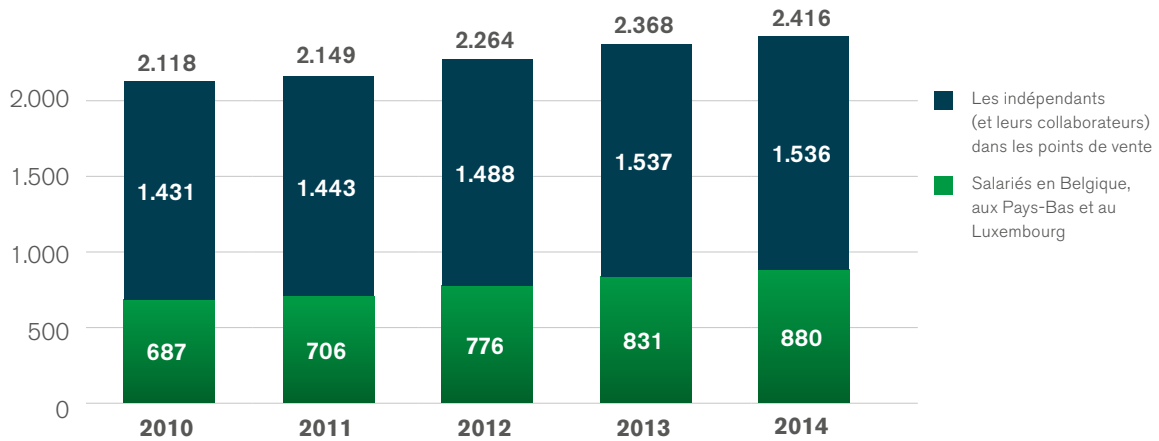
Source: Thomson Datastream

Ce mouvement inattendu a été, d'une part, causé par le contexte international de faible croissance de l'économie mondiale et par les attentes inflationnistes toujours à la baisse. Et d'autre part, par la croissance économique meilleure que prévue, ce qui a aussi amélioré la situation budgétaire aux États-Unis et a permis aux autorités de devoir moins recourir au financement sur les marchés de capitaux américains.

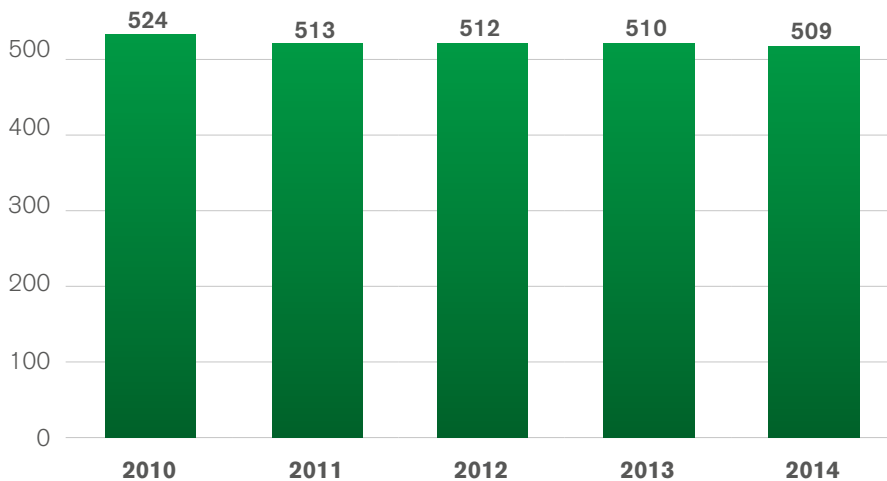


9. Chiffres clés Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

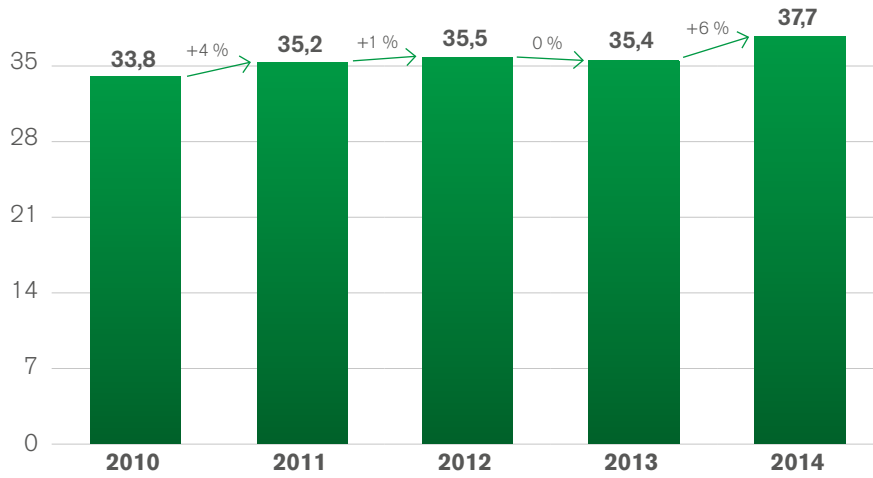
Collaborateurs



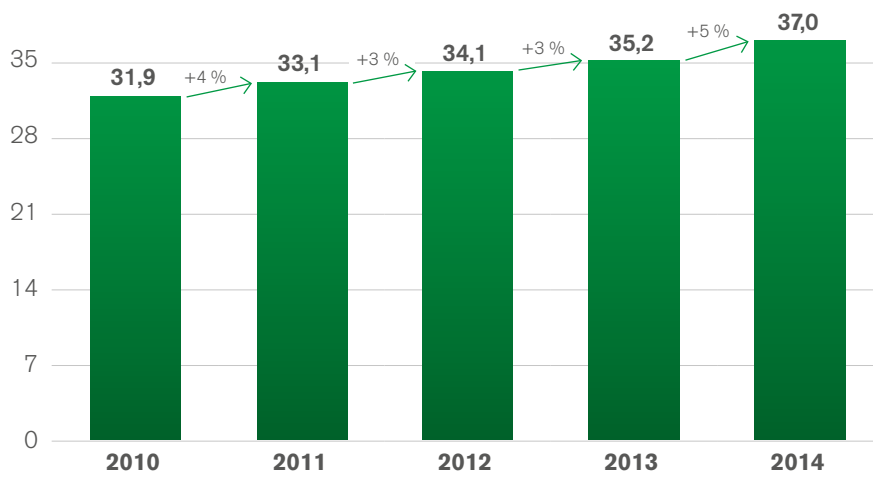
Nombre de points de vente en Belgique



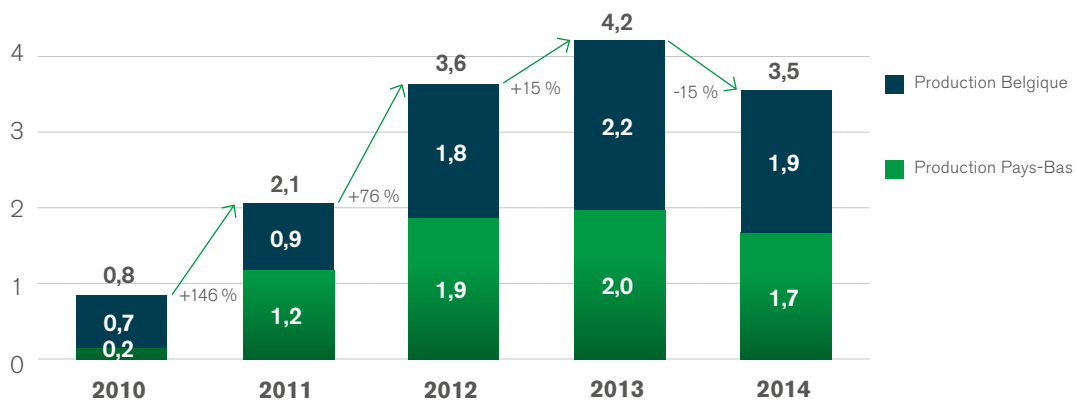
Total du bilan consolidé (en milliards d'euros)



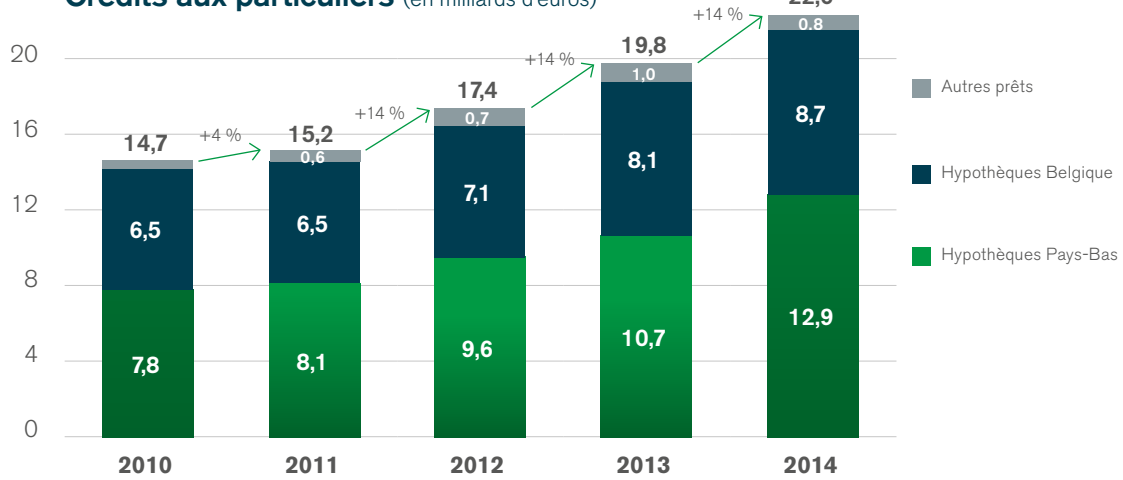
Fonds collectés auprès du public (en milliards d'euros)



Production hypothèques (en milliards d'euros)

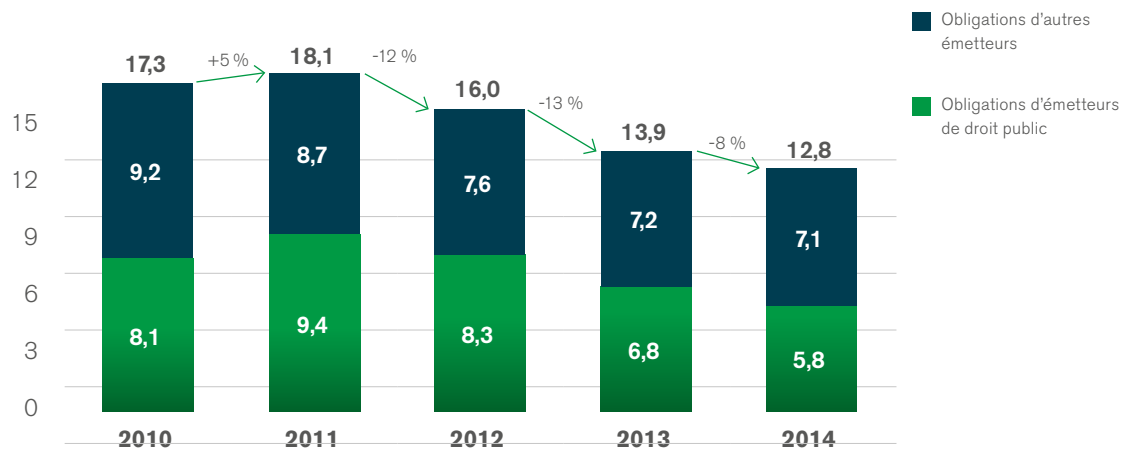


Crédits aux particuliers (en milliards d'euros)

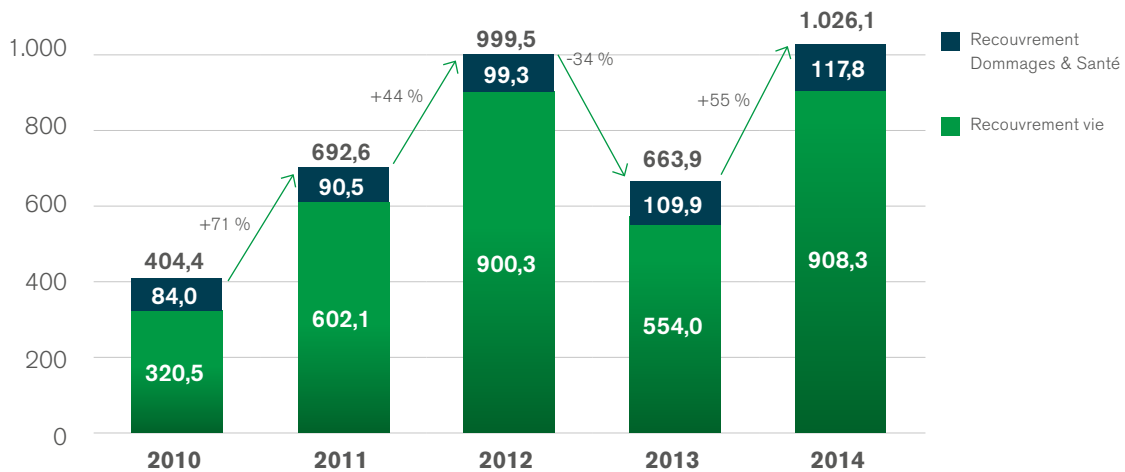


Obligations et titres à revenus fixes dans le portefeuille d'investissement

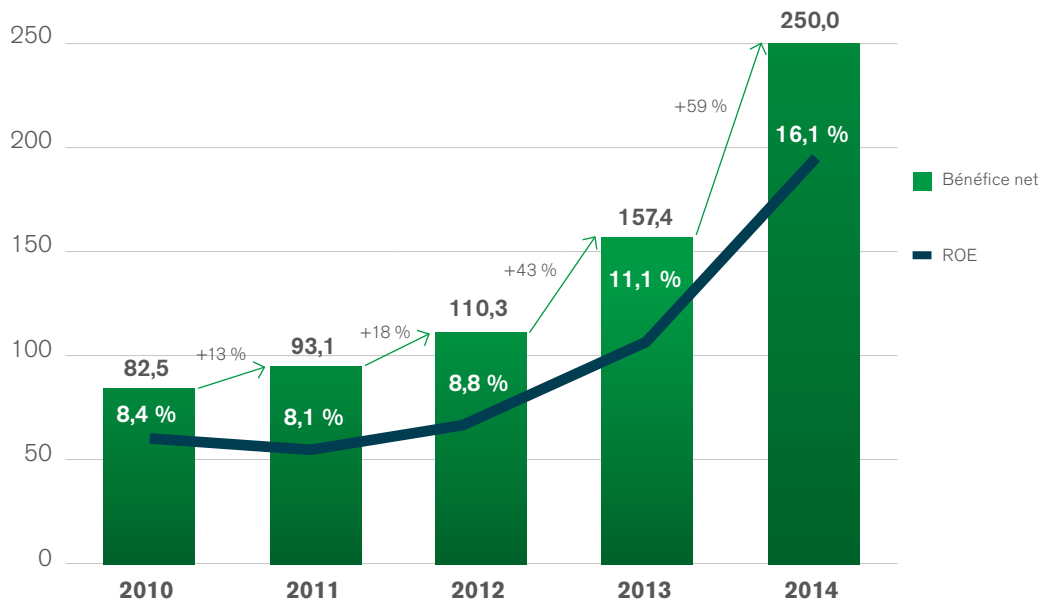
(en milliards d'euros)



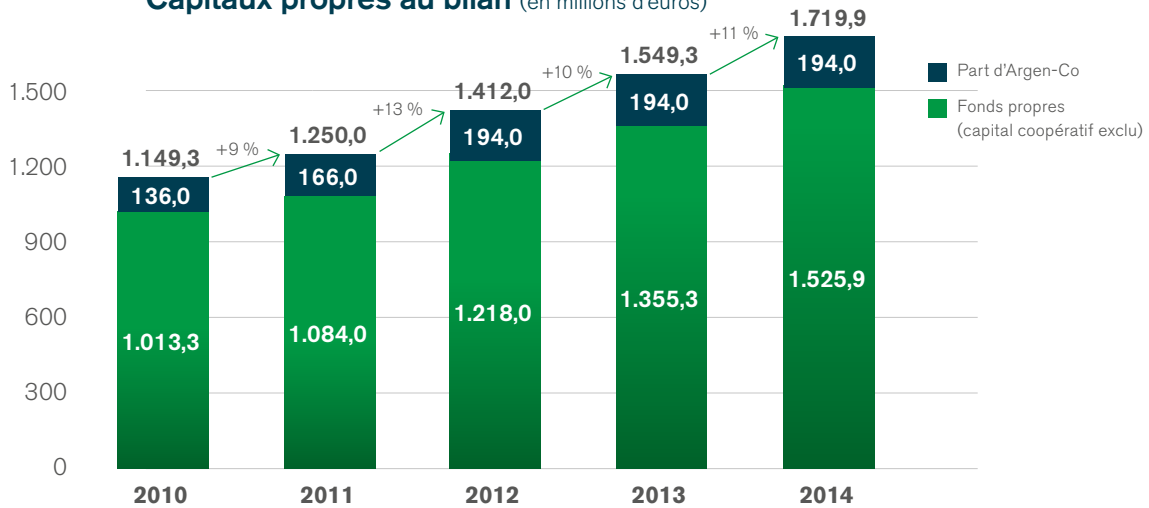
Assurances de recouvrement (en millions d'euros)



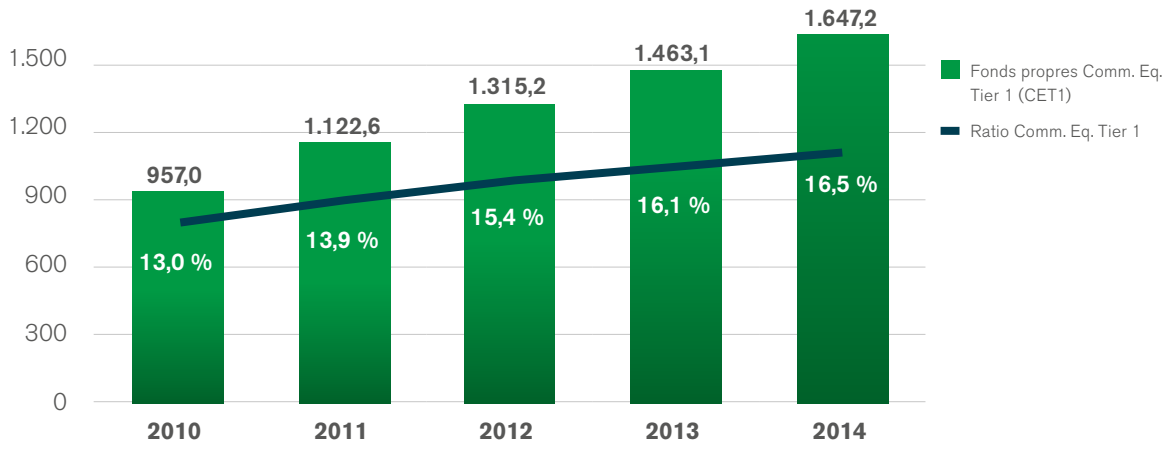
Bénéfice net et ROE (en millions d'euros)



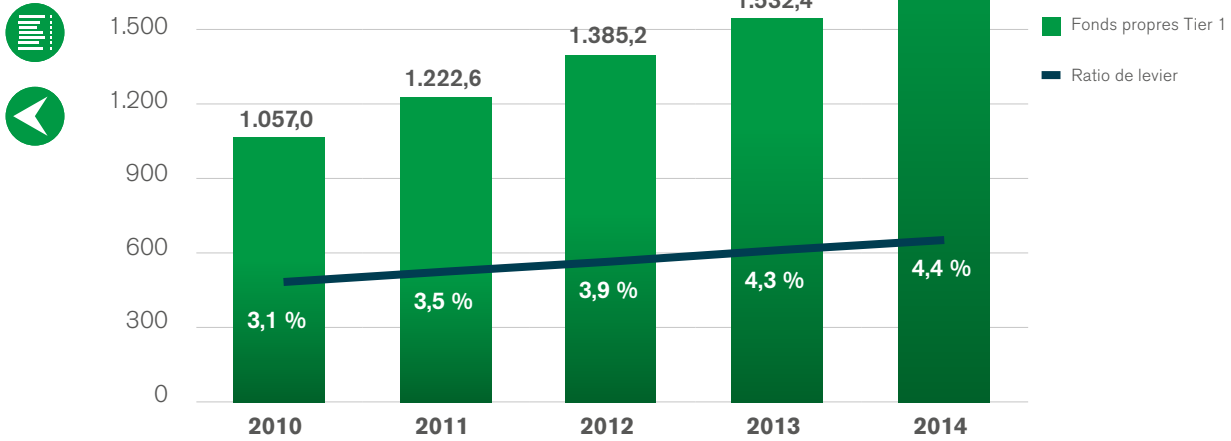
Capitaux propres au bilan (en millions d'euros)



Fonds propres de base (CET1) et ratio (en millions d'euros)



Fonds propres Tier 1 et levier (en millions d'euros)





De gauche à droite: Geert De Haes, Bart Van Rompuy, Dirk Van Dessel, Anne Coppens, Emiel Walkiers, Elke Vanderhaeghe, Raf Vanderstichele, Jan Cerfontaine, Gert Wauters, Marie Claire Pletinckx, Carlo Henriksen, Dirk Van Rompuy, Geert Ameloot, Walter Van Pottelberge, John Heller

10. Gouvernance d'entreprise

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

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

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

Le nombre d'administrateurs dans chaque conseil d'administration ne doit de préférence pas être supérieur à quinze. Les membres du conseil d'administration sont exclusivement des personnes physiques, sous réserve d'exceptions éventuelles conformément à la réglementation en vigueur des autorités de surveillance. Les mandats des administrateurs ont en principe une durée de six ans et sont renouvelables.

Une limite d'âge s'applique aux administrateurs :

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

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

Les conseils d'administration sont composés de manière à ce qu'aucun des trois groupes distincts (les administrateurs représentant l'actionnaire familial, les administrateurs indépendants et les administrateurs-membres du comité de direction) ne détienne la majorité. D'autre part, la majorité dans les conseils d'administration est toujours formée par des administrateurs non exécutifs.

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

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

Les règles en matière de gouvernance concernant les administrateurs indépendants doivent, dans le cadre de la gestion des différentes sociétés du Groupe Argenta, 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. Pour se conformer à ces règles, madame Marie Claire Pletinckx a, le 11 décembre 2014, démissionné de son poste d'administrateur de la Société et d'Argenta Banque d'Épargne (elle reste membre du conseil d'administration d'Argenta Assurances) et monsieur Raf Vanderstichele a, à la même date, démissionné de son poste d'administrateur d'Argenta Assurances (il reste membre du conseil d'administration de la Société et d'Argenta Banque d'Épargne).

Le 11 décembre 2014, monsieur Carlo Henriksen a été nommé administrateur de la Société et d'Argenta Banque d'Épargne.

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



10.1.1. Réunions des conseils d'administration

La Société

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

Le Groupe Argenta

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

10.1.2. Adéquation et évaluation

Le 22 octobre 2013, le conseil a approuvé la Charte 'Adéquation des principaux dirigeants'. Cette charte a été établie pour le Groupe Argenta, y compris les filiales étrangères Argenta-Life Nederland et Argentabank Luxembourg. La charte décrit la gouvernance ainsi que le cadre structurel qu'Argenta a mis en place pour assurer l'adéquation des principaux dirigeants.

Par 'adéquation', l'on entend que la personne concernée est experte et honorable (fit & proper) professionnellement, comme le décrit en détail la Circulaire de la BNB du 17 juin 2013 sur les normes en matière d'expertise et d'honorabilité professionnelle pour les membres du comité de direction, les administrateurs, les responsables de fonctions de contrôle indépendantes et les dirigeants effectifs d'établissements financiers.

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

Outre l'évaluation de l'adéquation des administrateurs individuels sur la base des critères susmentionnés, le conseil évalue également de manière périodique son fonctionnement, sa performance et celle de ses administrateurs individuels. Après une évaluation de l'organisation du

conseil sur la base d'une enquête interne menée par le président en 2011, une évaluation plus détaillée et menée par Guberna a été réalisée en 2013 afin d'analyser le fonctionnement et la performance du conseil. Une nouvelle évaluation du fonctionnement et de la performance du conseil aura lieu en 2015.

Chaque administrateur est invité à organiser ses activités personnelles et professionnelles de manière à éviter tout conflit d'intérêts avec le Groupe (en conformité avec l'article 523 du Code des Sociétés). Les conseils d'administration des sociétés du Groupe Argenta ont établi une politique dans leur règlement d'ordre intérieur, en ce compris des règles d'ordre organisationnel et administratif, dont la tenue à jour des données relatives à leur application. Cette politique contient aussi des procédures visant à identifier et à prévenir d'éventuels conflits d'intérêts ou, lorsque cela n'est pas raisonnablement possible, à gérer les conflits sans nuire aux intérêts des clients.



10.1.3. Composition des conseils d'administration au 31-12-2014

| | Groupe Argenta | Argenta Banque d'Épargne | Argenta Assurances | Argenta Nederland | Argenta-Life Nederland ⁽¹⁾ | Argentabank Luxembourg | Argenta-Fund | Argenta Fund of Funds |
|---------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------|-----------------------|
| Président: | | | | | | | | |
| Jan Cerfontaine | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Johan Heller | | | | | ■ | ■ | | |
| Stefan Duchateau | | | | | | | ■ | ■ |
| Membres: | | | | | | | | |
| Emiel Walkiers | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Raco bvba ⁽²⁾ | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Advaro bvba ⁽³⁾ | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Walter Van Pottelberge ⁽⁴⁾ | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Marie Claire Pletinckx ⁽⁴⁾ | | | ■ | | | | | |
| Raf Vanderstichele ⁽⁴⁾ | ■ | ■ | | | | | | |
| Carlo Henriksen ⁽⁴⁾ | ■ | ■ | | | | | | |
| Johan Heller | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Geert Ameloot | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Gert Wauters | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Dirk Van Dessel | | ■ | ■ | | | | | |
| Geert De Haes | | ■ | ■ | | | ■ | ■ | ■ |
| Anne Coppens | | ■ | ■ | | | | | |
| Marc De Moor ⁽⁵⁾ | | | | | ■ | | | |
| Stefan Duchateau | | | | | | ■ | | |
| Michel Waterplas | | | | | | | ■ | ■ |
| Edmond Es | | | | | ■ | | | |

⁽¹⁾ selon la législation néerlandaise sur les sociétés, lire 'conseil de surveillance'.

⁽²⁾ représentant permanent: Bart Van Rompuy

⁽³⁾ représentant permanent: Dirk Van Rompuy

⁽⁴⁾ siégeant à titre d'administrateur indépendant

⁽⁵⁾ Son mandat dans Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances a pris fin le 30 septembre 2014.



10.1.4. Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta

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, et 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. Cette rémunération fixe est identique pour l'ensemble des administrateurs indépendants et des administrateurs qui représentent l'actionnaire familial.

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

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

La rémunération de l'ensemble des administrateurs non exécutifs est acquittée par la Société et répartie, via 'l'Accord de répartition des coûts', entre toutes les sociétés du Groupe Argenta où les administrateurs concernés exercent un mandat.

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 long terme. La rémunération répond à ce qui est stipulé dans le Règlement de la CBFA du 8 février 2011 relatif à la politique de rémunération des établissements financiers ainsi qu'aux dispositions de la loi bancaire du 25 avril 2014. La rémunération est équivalente pour tous les membres des comités de direction, à l'exception du président.

Outre la rémunération annuelle fixe, les administrateurs exécutifs bénéficient aussi des avantages de deux assurances groupe: la constitution d'un capital pension et une assurance invalidité.

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

Les rémunérations des membres et du président des comités de direction sont en conséquence déterminées au niveau du Groupe et réparties entre les trois sociétés principales susmentionnées conformément aux règles de 'l'Accord de répartition des coûts' liant ces sociétés.

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

En 2014, le salaire de base de John Heller (CEO du Groupe Argenta et président des comités de direction de la Société, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances) a atteint 398.400 euros, voiture de leasing comprise. Les cotisations des assurances groupe pension complémentaire et invalidité de John Heller se sont élevées à 55.875 euros.



En 2014, la rémunération directe globale des administrateurs exécutifs/membres du comité de direction du Groupe Argenta (à l'exception du CEO) a atteint 1.768.800 euros.

Les cotisations des assurances groupe pension complémentaire et invalidité pour les membres du comité de direction (hormis celles du CEO) se sont élevées à 140.799 euros.

Le salaire de base médian au sein de la Société s'est élevé en 2014 à 49.400 euros. L'augmentation salariale médiane par rapport à 2013 s'est élevée à 1,6 %.

En 2014, des indemnités de préavis ont été versées à des membres du comité de direction pour un montant total de 935.840 euros.

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

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

10.1.5. Mandats externes et intérêts personnels des administrateurs

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

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

1. Walter Van Pottelberge exerce des mandats externes dans:
 - Justitia, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 295, non cotée sur un marché réglementé, en tant que président;
 - Unibreda, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 303, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Vanbreda Risks & Benefits, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 297, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Private Insurer, ayant son siège social à 1160 Bruxelles, Avenue Tedesco 7, institution financière, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur (ce mandat a pris fin le 30 juin 2014);
 - Cryo-Save Group, ayant son siège social à 7201 HB Zutphen, IJsselkaai 8, société anonyme, cotée à Euronext Amsterdam, en tant que membre du Conseil de surveillance (ce mandat a pris fin le 30 juin 2014);
 - Inventive Designers, ayant son siège social à 2660 Anvers, Sint-Bernardsesteenweg 552, société anonyme, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur (ce mandat a pris fin le 1er janvier 2014);
 - TheraSolve SPRL, ayant son siège social à 2070 Zwijndrecht, Jozef Cardijnstraat 1, société privée à responsabilité limitée, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur (ce mandat a pris fin le 12 mai 2014);
 - Xenarjo SCRL, ayant son siège social à 2800 Malines, Jef Denynplein 14, société coopérative à responsabilité limitée, non cotée sur un marché réglementé, en tant que président (ce mandat a pris fin le 30 juin 2014);
 - Capricorn Venture Partners, ayant son siège social à 3000 Louvain, Lei 19/1, société anonyme, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Nipponkoa Insurance Company (Europe) Limited, ayant son siège social à EC3A 7JB Londres, 18 Bevis Marks, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur.
2. Marie Claire Pletinckx exerce des mandats externes dans:
 - Nationale Suisse Assurances, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, rue des Deux Églises 14, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;



- Compagnie Européenne d'Assurance des Marchandises et des Bagages, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, rue des Deux Églises 14, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;
 - Patronale Life, ayant son siège social à 1040 Bruxelles, Rue Belliard 3, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice.
3. Emiel Walkiers exerce des mandats externes dans:
- Corimmo SCRL, ayant son siège social à 1020 Bruxelles, Esplanade 1, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur non exécutif (ce mandat a pris fin le 30 avril 2014);
 - Tramonto CVA, ayant son siège social à 2020 Anvers, Eglantierlaan 5, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur exécutif;
 - Moore Stephens Verschelden Réviseurs d'entreprises SCRL, ayant son siège social à 1020 Bruxelles, Esplanade 1, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur non exécutif.
4. Raf Vanderstichele exerce des mandats externes dans:
- Korora SPRL, ayant son siège social à 1652 Beersel, Frans Degreefstraat 8, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Nemrod, ayant son siège social à 8560 Wevelgem, Neerhofstraat 33, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur non exécutif.
5. Carlo Henriksen exerce des mandats externes dans:
- Donorinfo, ayant son siège social à 1150 Bruxelles, Avenue de la Fusée 32, fondation d'utilité publique, en tant qu'administrateur.

10.2. Comité d'audit, de risque et de compliance

10.2.1. Gouvernance

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

Le comité se composait de membres du conseil d'administration de la Société. Il s'agissait plus précisément des administrateurs indépendants, de deux administrateurs représentant l'actionnaire familial et du président du conseil d'administration de la Société. Le comité était présidé par un administrateur indépendant.

Le comité de la Société s'est réuni cinq fois en 2014 et a ensuite systématiquement présenté un rapport au conseil d'administration.

Le comité a évalué si les risques d'entreprise étaient suffisamment reconnus par la direction de l'entreprise et/ou si les mesures adéquates étaient prises pour les maintenir sous contrôle. Il a veillé à obtenir des informations suffisantes sur le fonctionnement de l'entreprise. Les activités à haut risque se sont avérées prioritaires à cet égard.

Les analyses du comité étaient essentiellement fondées sur les enquêtes et rapports du service d'audit interne. Le travail du service a été planifié de façon à réaliser au minimum une fois tous les quatre ans un examen approfondi de l'ensemble des activités de l'entreprise. Les rapports des réviseurs, de l'actuariat, du service Risk et Compliance ont également été discutés par le comité.

Il est essentiel que ces services puissent travailler et faire leurs rapports en toute autonomie. Le comité devait garantir la bonne exécution de ces opérations et s'assurer que les collaborateurs de ces services disposaient des compétences et de l'expérience requises.

Une liste de recommandations a dans la plupart des cas été ajoutée au rapport. Le comité a veillé



à ce que ces points d'action et d'attention soient approuvés par la direction et mis en œuvre dans des délais raisonnables. Chaque recommandation a reçu par conséquent un score soulignant l'importance du problème et l'urgence de la solution. Le comité a par ailleurs suivi très étroitement l'exécution des recommandations associées à un score élevé.

Lors de sa réunion du 16 décembre 2014, le conseil d'administration a décidé de dissoudre le comité et de créer des comités d'audit et de risque séparés au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Banque d'Épargne, les deux comités seront présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Assurances, les deux comités seront présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne. Le comité d'audit et de risque qui a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne supervisera les activités propres (limitées) de la Société.

10.2.2. Composition

Les membres non exécutifs suivants du conseil d'administration de la Société ont siégé au comité d'audit, de risque et de compliance:

- Raf Vanderstichele*, également président du comité d'audit, de risque et de compliance de la Société;
- Ter Lande Invest *, représentant permanent: Walter Van Pottelberge;
- Jan Cerfontaine;
- Raco SPRL, représentant permanent: Bart Van Rompuy;
- MC Pletinckx SPRL*, représentant permanent: Marie Claire Pletinckx.

** membres indépendants du comité d'audit, de risque et de compliance au sens de l'article 526ter du Code des Sociétés*

Monsieur Walter Van Pottelberge et madame Marie Claire Pletinckx exercent depuis plusieurs années leurs activités dans le secteur financier et ce, dans le domaine des banques ainsi que des assurances. Monsieur Van Pottelberge en tant que président des comités de direction d'une banque et d'une compagnie d'assurances. Madame Pletinckx en tant que présidente et membre de divers comités de direction d'un bancassureur. Monsieur Raf Vanderstichele a exercé pendant longtemps la fonction de réviseur d'entreprises auprès d'une

société d'audit internationale et a été commissaire aux comptes auprès de plusieurs entreprises belges, notamment dans le secteur financier. L'indépendance et l'expertise dans le domaine de l'audit interne et de la comptabilité sont garanties pour tous les membres.

Cela vaut également pour monsieur Carlo Henriksen, ancien CEO d'un établissement bancaire belge, qui fait partie depuis le 16 décembre 2014 du comité d'audit et du comité de risque d'Argenta Banque d'Épargne.

Le comité d'audit, de risque et de compliance de la Société a été dissous le 16 décembre 2014.

Un comité d'audit a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne le 16 décembre 2014 et est composé comme suit:

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

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

Un comité de risque a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne le 16 décembre 2014 et est composé comme suit:

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

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

Un comité d'audit a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Assurances le 16 décembre 2014 et est composé comme suit:

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

Un comité de risque a été créé au sein du conseil d'administration d'Argenta Assurances le 16 décembre 2014 et est composé comme suit:

- Marie Claire Pletinckx (présidente);
- Jan Cerfontaine;
- Emiel Walkiers.



10.3. Comité de rémunération et comité de nomination

10.3.1. Gouvernance

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

Le comité de rémunération est constitué de trois membres: un membre indépendant du conseil d'administration de la Société, un administrateur représentant l'actionnaire familial et le président du conseil d'administration de la Société. Il est présidé par un administrateur indépendant. Le 16 décembre 2014, il a été mis fin au mandat du président du conseil d'administration en tant que membre du comité, et le comité est depuis lors composé de deux membres.

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

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

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

En 2014, le comité a décidé que la rémunération des administrateurs non exécutifs serait constituée exclusivement d'une rémunération mensuelle fixe, complétée par un montant fixe pour chaque participation à un comité créé au sein du conseil d'administration. Le comité a constaté que la rémunération est conforme à la politique de rémunération fixée par Argenta ainsi qu'à la stratégie

d'entreprise, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme de l'établissement. La rémunération n'est pas non plus de nature à créer un conflit d'intérêts entre les administrateurs non exécutifs et l'établissement.

En 2014, le comité a par ailleurs décidé que la rémunération des administrateurs exécutifs serait constituée exclusivement d'une rémunération mensuelle fixe, complétée par une prime dans deux assurances groupe: la formation d'un capital pension complémentaire et une assurance contre l'incapacité de travail. La rémunération de base fixe reflète en premier lieu l'expérience professionnelle pertinente et les responsabilités organisationnelles, telles qu'elles sont exposées dans la description de fonction liée au mandat d'administrateur exécutif. Il n'y a aucune rémunération variable dépendant de critères de performance. Le comité a constaté que la rémunération des administrateurs exécutifs est conforme à la politique de rémunération fixée par Argenta ainsi qu'à la stratégie d'entreprise, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme de l'établissement. La rémunération n'est pas non plus de nature à créer un conflit d'intérêts entre les administrateurs exécutifs et l'établissement.

Le comité a en outre proposé au conseil d'accorder à plusieurs collaborateurs le titre d'*Identified Staff*. Le critère déterminant pour cette qualification est l'exercice d'une influence significative sur le profil de risque de l'établissement financier.

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

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



10.3.2. Composition

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

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

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

Depuis le 16 décembre 2014, le comité de rémunération est composé de deux membres:

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

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

Un comité de nomination a été créé le 16 décembre et est composé de quatre membres:

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

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

10.4. Comités de direction du Groupe Argenta

10.4.1. Gouvernance

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

Le comité de direction de la Société est composé d'un président (CEO – *chief executive officer*), d'un directeur financier (CFO – *chief financial officer*) et d'un directeur des risques (CRO – *chief risk officer*). Ces trois membres font aussi partie des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances, où ils exercent la même fonction. Les décisions sur la politique en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE), qui couvre l'impact économique, environnemental et social des activités, sont suivies directement par le CEO.

Jusqu'au 16 décembre 2014, les comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances avaient par ailleurs un membre commun responsable des technologies de l'information et de la communication (CIO – *chief information officer*), et tant Argenta Banque d'Épargne qu'Argenta Assurances comptaient des membres de la direction qui ne faisaient pas partie des autres comités de direction du Groupe Argenta. Ils étaient responsables de la gestion des produits et des opérations de l'établissement bancaire ou de la compagnie d'assurances (respectivement le COO Banque et le COO Assurances – *chief operating officer*). Chez Argenta Banque d'Épargne, le COO Banque et le COO Pays-Bas faisaient ainsi partie du comité de direction. Chez Argenta Assurances, le COO Assurances faisait partie du comité de direction.



Lors de sa réunion du 16 décembre 2014, le conseil d'administration a apporté les modifications suivantes à la mission et à la composition des comités de direction. La proposition de réorganisation de sa gouvernance interne vise une intégration maximale du fonctionnement des sociétés individuelles dans l'intérêt du groupe. Comme expliqué plus haut dans la composition des conseils d'administration, Argenta est également conscient du fait qu'une telle gouvernance requiert les *checks and balances* nécessaires dans l'intérêt des entités respectives, et plus particulièrement du point de vue de la protection des différentes parties prenantes des sociétés individuelles du Groupe.

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

- de répartir de manière plus transparente les missions de la Société et des deux entités opérationnelles du Groupe, Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances;
- de limiter la mission de la Société à la gouvernance du Groupe, aux fonctions de contrôle de deuxième ligne et aux ressources humaines;



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



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

Le 30 septembre 2014, il a été mis fin au mandat de messieurs Marc Mathijssen et Marc De Moor en tant que membres du comité de direction. Le 16 décembre 2014, madame Anne Coppens a été désignée membre du comité de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances, dans la fonction de COO. Monsieur Geert De Haes, qui était déjà membre du comité de direction d'Argenta Banque d'Épargne, a aussi été désigné à cette date membre du comité de direction d'Argenta Assurances, dans la fonction de CCO.

10.4.2. Composition des comités de direction, de la direction, des cadres dirigeants et des administrateurs délégués au 31-12-2014

| | Groupe Argenta | Argenta Banque d'Épargne | Succursale d'Argenta Banque d'Épargne | Argenta Assurances | Argenta Nederland | Argenta-Life Nederland ⁽¹⁾ | Argentabank Luxembourg | Argenta-Fund | Argenta Fund of Funds |
|-----------------------------|----------------|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------------------|------------------------|--------------|-----------------------|
| Président: | | | | | | | | | |
| Johan Heller | ■ | ■ | | ■ | | | | | |
| Erik Schoepen | | | | | | | ■ | | |
| Membres: | | | | | | | | | |
| Geert Ameloot | ■ | ■ | | ■ | | | | | |
| Gert Wauters | ■ | ■ | | ■ | | | | | |
| Dirk Van Dessel | | ■ | | ■ | | | | | |
| Geert De Haes | | ■ | | ■ | | | | | |
| Anne Coppens | | ■ | | ■ | | | | | |
| Marc De Moor ⁽²⁾ | | | ■ | | | | | | |
| Dietrich Heiser | | | ■ | | | ■ | | | |
| Johannes Henricus Scholts | | | | | ■ | | | | |
| Dirk Peter Stolp | | | | | ■ | | | | |
| Stefan Van Engen | | | | | | ■ | | | |
| Michel Waterplas | | | | | | | ■ | ■ | ■ |
| Isabelle Collin | | | | | | | | ■ | ■ |

⁽¹⁾ Selon la législation néerlandaise sur les sociétés, lire 'conseil de surveillance'

⁽²⁾ Le 30 septembre 2014, il a été mis fin au mandat de Marc De Moor chez Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances.



10.5. Liste des sociétés Argenta

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep HOLDING STRATÉGIQUE

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

Argenta Banque d'Épargne ORGANISME DE CRÉDIT

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

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

Essendonk 30,
NL-4824 DA Breda

Argenta Assurances ENTREPRISE D'ASSURANCES

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

Argentabank Luxembourg(*) ORGANISME DE CRÉDIT

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

Argenta Nederland SOCIÉTÉ DE GESTION

Société anonyme
de droit néerlandais
Prins Bernhardplein 200
NL-1097 JB Amsterdam
H.R. Amsterdam 33215872

Argenta-Life Nederland ENTREPRISE D'ASSURANCE VIE

Société anonyme
de droit néerlandais
Essendonk 30
NL-4824 DA Breda
H.R. Amsterdam 33301491

(*) Argentabank Luxembourg (ci-après dénommée ABL) intervient d'une part comme agent payeur pour les titres émis par Argenta Nederland et Argentabank Luxembourg: cette activité a été entièrement abandonnée au 31-10-2014.

D'autre part, ABL s'occupe de la gestion et de l'administration centrale des OPC d'Argenta, Argenta Fund et Argenta Fund of Funds. C'est la seule activité qu'Argenta Luxembourg gardera à partir de 2015. Les OPC ont pour l'instant le statut d'« OPC autogérées » et la gestion du risque est propre aux OPC mêmes. Les rapports concernant la gestion du risque sont donc aussi adressés aux conseils d'administration des OPC et non à celui d'ABL.

Pour simplifier la structure, la société a changé son statut d'organisme de crédit en société de gestion, appelée Argenta Asset Management, à partir du 1^{er} janvier 2015.



11. Commentaire sur les comptes annuels

11.1. Commentaire sur les états financiers individuels

Le total bilantaire de la Société a augmenté de 871.089.418 euros au 31 décembre 2013 à 932.162.675 euros à la fin 2014.

Outre les immobilisations financières sous la forme de participations dans des entreprises associées s'élevant à 909.433.311 euros, la Société dispose de 22.729.364 euros en actifs circulants.

Le bénéfice à affecter de l'exercice comptable s'élève à 78.273.039 euros. Il est proposé de le répartir comme suit:

- ajout aux réserves légales: 3.913.652 euros
- ajout aux autres réserves: 3.657.603 euros
- bénéfice à distribuer: 70.701.784 euros

Après la distribution proposée du bénéfice, les fonds propres s'élèvent à 856.281.182 euros suivant le bilan au 31 décembre 2014.

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

11.2. Commentaire sur les états financiers consolidés

11.2.1. Bilan et compte de résultat

Le total consolidé du bilan BGAAP a augmenté de 35.416.111.377 euros à la fin 2013 à 37.650.849.168 euros à la fin 2014.

Le bénéfice consolidé de l'exercice s'élève à 250.044.457 euros, par rapport à 157.382.574 euros à la fin 2013, ce qui représente une hausse substantielle du bénéfice.

Les produits d'intérêt et produits similaires sont constitués de deux postes: un poste lié aux revenus d'intérêt et un autre lié aux revenus d'assurance.

Les produits d'intérêt ont augmenté de manière limitée de 1.141.589.010 euros à 1.166.336.969 euros à la fin 2014 et les « primes et autres revenus des assurances » (y compris la réassurance) ont fortement augmenté.

Les charges d'intérêt et charges similaires comprennent aussi deux volets: les charges d'intérêt effectives qui ont baissé de 568.435.613 euros à 480.654.996 euros, et les charges techniques des assurances (y compris la réassurance) qui ont fortement augmenté.

On peut en conclure que les revenus d'intérêt (NII) représentent le moteur bénéficiaire du Groupe.

Les provisions reçues ont encore augmenté de 70.624.454 euros à 81.266.270 euros. C'est le résultat du développement du fee business. Les provisions payées ont diminué de 165.868.603 euros à 156.480.255 euros.

L'an dernier, un bénéfice très limité a été réalisé via des transactions financières. Cela démontre que la qualité du bénéfice (à savoir le bénéfice récurrent) est meilleure que lors des exercices précédents.

Les rémunérations et charges sociales ont augmenté de 9,12 % et s'élèvent à présent à 57.932.880 euros. Le groupe de bancassurance est une entreprise en pleine croissance, ce qui se reflète dans l'augmentation de la masse salariale.

Les autres frais de gestion ont considérablement augmenté de 127.538.920 euros à 169.732.132 euros fin 2014. Une grande partie de cette augmentation peut s'expliquer par les taxes publiques mais est aussi la conséquence des investissements pour l'avenir.



11.2.2. Fonds propres et ratios

Après la distribution proposée du bénéfice, les fonds propres s'élèvent à 1.790.628.084 euros au lieu de 1.549.287.764 euros suivant le bilan au 31 décembre 2013.

Le ratio Common Equity Tier 1 s'élève à 16,5 % par rapport à 16,1 % à la fin 2014. Il s'agit ici du calcul du ratio conformément à la méthode appelée « Building Block ». La totalité des fonds propres « Common Equity Tier 1 » du groupe (banque et assurances) est évaluée par rapport au total des actifs pondérés en fonction des risques de la banque d'une part, et aux exigences en matière de fonds propres, d'autre part.



12. Gestion des risques



12.1. Identification des risques propres aux activités d'Argenta

12.1.1. Généralités

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

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

12.1.2. Risque de marché

Généralités

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

du marché. Ce risque de marché couvre les 4 types de risques suivants pour le Groupe Argenta: risque de taux d'intérêt, risque d'élargissement du spread, risque sur actions et risque sur actifs immobiliers.

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

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

Risque de taux d'intérêt

Le principal risque de marché auquel sont exposées (principalement) les activités du pôle bancaire et donc, en particulier, Argenta Banque d'Épargne, est le risque de taux d'intérêt. Il naît, en premier lieu, des modifications des prix du marché, des changements inattendus dans les rendements des investissements et des modifications dans les corrélations des taux d'intérêt entre les différents instruments financiers. En tant que groupe de services financiers, contrôlé par un holding financier mixte, tant les résultats que la position de fonds propres du Groupe Argenta sont soumis aux variations provoquées par les risques de marché. La gestion professionnelle de ces risques de marché se concentre surtout – vu le positionnement stratégique spécifique d'Argenta Banque d'Épargne – sur la gestion appropriée du risque de taux d'intérêt, en tant que principale composante du risque de marché.

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

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

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

valeur brute de l'entreprise, assimilée à sa position de fonds propres.

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

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

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

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



Priorité aux ajustements endogènes

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

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

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

La qualité du bénéfice d'Argenta Banque d'Épargne est encore restée à un niveau très élevé en 2014 grâce à une politique ALM efficace et à une stratégie commerciale judicieuse. La situation actuelle en matière de taux d'intérêt européens et la forte diminution des rendements des obligations placent Argenta Banque d'Épargne face à d'importants enjeux pour l'avenir. Du côté des activités d'assurance, à côté des assurances ordinaires de la branche 21 – pour lesquelles le *duration matching* est généralement appliqué – on veille également à encourager le *fee business*, en particulier par la vente d'assurances d'investissement de la branche 23.

La combinaison de couvertures endogènes et de couvertures ALM exogènes complémentaires permet

à la stratégie commerciale du Groupe Argenta (entre autres les relations à long terme avec les clients, la croissance de l'activité des crédits hypothécaires, la croissance durable et rentable du portefeuille de dépôts et le développement des quatre piliers) de s'inscrire intégralement dans le RAF (*Risk Appetite Framework* ou cadre de tolérance au risque) approuvé.

Risque d'élargissement du spread

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

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

Une politique d'investissement saine passe par un cadre d'investissement strict qui détermine, en fonction de la solvabilité de l'émetteur, l'enveloppe d'investissement autorisée et la durée maximale. Cette politique d'investissement se concrétise par une analyse approfondie des secteurs de crédit et des dossiers d'investissement ainsi que par un screening actif des opportunités du marché. Le projet d'Allocation Stratégique d'Actifs, qui a démarré en 2013 et qui s'est poursuivi en 2014, fournit à Argenta les connaissances requises pour orienter au mieux les décisions d'investissement vers une allocation optimale du portefeuille.



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

Risque sur actions

Le pôle bancaire n'effectue aucun placement en actions individuelles. Le pôle d'assurances a cependant la possibilité, sur la base de la politique Trésorerie et ALM approuvée par le conseil d'administration d'Argenta Assurances, d'investir dans des actions individuelles. Il en fait usage pour réinvestir les avoirs collectés dans le cadre de l'épargne à long terme.

Risque sur actifs immobiliers

Argenta Assurances a la possibilité par ailleurs de constituer un portefeuille limité d'investissements immobiliers indirects, moyennant le respect de conditions strictes, tant au niveau du type d'investissements que des risques de concentration.

12.1.3. Risque de crédit

Généralités

Le risque de crédit est le risque qu'une contrepartie ne puisse pas remplir ses engagements de paiement. Il peut résulter de l'insolvabilité d'un client ou d'une contrepartie. Ce risque est présent tant au niveau de l'activité traditionnelle d'octroi de crédits que dans le domaine des investissements. Les risques liés aux modifications de la qualité de crédit et au caractère recouvrable des emprunts effectués et des montants dus par des contreparties sont indissociablement liés à une grande partie des activités du Groupe Argenta.

Une baisse de la qualité de crédit des emprunteurs et des contreparties du Groupe Argenta, une détérioration générale des conditions économiques belges, néerlandaises ou mondiales ou une baisse provoquée par des risques systémiques peuvent affecter le caractère recouvrable des prêts en cours et la valeur des actifs du Groupe Argenta et nécessiter une augmentation des provisions pour mauvaises créances, ainsi que d'autres provisions. La gestion des risques de crédit au sein du Groupe Argenta est régie par des politiques

adéquates (Politique de risque de crédit pour crédits de détail et Trésorerie et ALM).

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

Concentration du risque de crédit

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

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

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

La gestion du risque de crédit est clairement détaillée et encadrée par la politique Trésorerie et ALM.

Risques liés à la diversification limitée des activités (Benelux)

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



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

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

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

12.1.4. Risque de liquidité

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

- un rallongement inattendu de l'encours des créances, par exemple en raison du non-paiement d'un emprunt;
- le risque que le pôle bancaire enregistre davantage de lignes de crédit ou fasse l'objet de plus de remboursements de dépôts d'épargne;
- le risque que le pôle d'assurances voie ses obligations de paiement augmenter en raison d'une hausse de la sinistralité ou de retraits anticipés dans la branche des assurances vie, ce qui ne permettrait pas à Argenta de faire face à ses obligations de paiement;
- le risque que les transactions nécessaires de financement ne puissent pas être exécutées (ou à de mauvaises conditions);
- le risque que des actifs ne puissent être liquidés que moyennant une importante dévalorisation, car il y a trop peu de contreparties intéressées sur le marché.

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

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

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

12.1.5. Risque opérationnel

Généralités

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

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

Le Groupe Argenta propose un nombre relativement limité de produits et services, ce qui permet de maintenir le risque opérationnel à un niveau limité. D'une manière générale, l'on estime cependant que les risques opérationnels augmentent sans cesse. Cela est dû notamment à un environnement technologique en évolution rapide, à l'élargissement de la réglementation, à la complexité croissante et à la multiplication des produits, et également à la tendance générale à l'externalisation des activités non fondamentales.



Bien que le Groupe Argenta ait pris des mesures pour contrôler les risques et les pertes éventuelles et consacre par ailleurs des moyens considérables au développement de procédures efficaces et à la formation du personnel, il n'est pas possible de mettre en œuvre des procédures permettant d'exclure d'une manière efficace tous ces risques opérationnels.

L'Orco (comité du risque opérationnel) se réunit tous les trimestres au sein du GRC (comité des risques du Groupe) pour discuter des principaux indicateurs de risque. Chaque année, un rapport de contrôle interne détaillé est établi et transmis à l'Arc-Co, au conseil d'administration et à la BNB. Ce rapport évalue le caractère adéquat et l'efficacité des mesures de gestion mises en œuvre conformément à la méthodologie COSO.

L'inspection ICT qui a été réalisée en 2013 par la BNB a mis en évidence plusieurs manquements en rapport avec l'organisation, les scénarios et les tests requis pour des applications critiques en cas de catastrophes et d'incidents graves.

Pour remédier à ces manquements, Argenta a présenté un plan d'action établi par phases et par priorités. Des progrès importants ont été enregistrés en 2014 dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'action:

- Un ambitieux programme *Disaster Recovery* (DRP) a été mis en place, permettant de tester toutes les facettes du *Disaster Recovery* pour des applications critiques.
- Le transfert de toutes les applications commerciales et de leur infrastructure d'un centre de données vers l'autre a été testé avec succès.
- Tous les services facilitaires et leur infrastructure ont été testés à la fin janvier 2015.

Tous les tests de *Disaster Recovery* seront planifiés et effectués chaque année. Un *Disaster Recovery Manager* est engagé pour rendre la procédure opérationnelle.

Prestataires de services externes

Le Groupe Argenta est exposé au risque de cessation des contrats conclus avec d'importants prestataires de services externes. Une telle cessation peut conduire à la discontinuité ou au retard d'importants processus opérationnels, un risque contre lequel le Groupe

Argenta se couvre autant que possible par le biais d'une politique adéquate de continuité de l'entreprise et de dispositions de transition contenues dans les contrats concernés.

12.1.6. Risque d'assurance

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

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

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

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

12.1.7. Risque business

Le risque business est le risque que le capital et les bénéfices actuels et futurs soient influencés par des modifications des volumes du business ou par des changements au niveau des marges et des charges. Ces deux types de modifications peuvent résulter de l'évolution des conditions de marché externes et de l'impossibilité pour l'organisation



à en tirer parti. Ce risque recouvre également la mauvaise diversification des bénéfices (*earnings*) ou l'impossibilité de préserver un niveau suffisant et satisfaisant de rentabilité.

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

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

12.1.8. Risque stratégique

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

Pour atteindre ses objectifs stratégiques, tels qu'ils sont définis dans la stratégie d'entreprise, le Groupe Argenta met des moyens à disposition. Il s'agit entre autres de canaux de communication, de systèmes, de personnel, de réseaux, de temps et de capacités. Les objectifs stratégiques sont définis par le comité de direction et approuvés par le conseil d'administration. La réalisation finale de la stratégie d'entreprise dépend du caractère adéquat des moyens mis à disposition et de la manière dont ces moyens ont été alloués. Ce qui fait l'objet d'une évaluation permanente.

12.1.9. Risque de réputation

Le Groupe Argenta court continuellement un risque de dommage (perte) en raison de la détérioration de sa réputation ou de son standing, provoquée par

une perception négative de l'image de l'organisation auprès des clients, des contreparties, des actionnaires et/ou des autorités de contrôle.

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

12.1.10. Risque réglementaire

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

Ainsi, la Belgique et les Pays-Bas mènent actuellement des discussions visant à déterminer un nouveau ruling fiscal bilatéral au niveau de l'impôt des sociétés.

Les exigences en matière de fonds propres pour les institutions de crédit et les entreprises d'assurance font également l'objet d'évolutions législatives, appelées normes *Capital Requirement Regulation & Directive CRR/CRD IV* et Solvency II qui ont un impact sur le Groupe Argenta.

En 2014, une concertation régulière a eu lieu avec les autorités de contrôle concernées, dans le cadre de laquelle les thèmes ci-dessous ont notamment été abordés: le *Comprehensive Assessment* de la BCE, le SREP (*Supervisory Review & Evaluation Process*), le RRP (*Recovery & Resolution Plan*), l'ORSA (*Own Risk Self Assessment*), le DRP (*Disaster Recovery Plan*), l'IRRBB (*Interest Rate Risk of the Banking Book*). Il y a également eu d'autres réunions dans le cadre du transfert de la compétence de contrôle à la BCE.



12.2. Gestion des risques du Groupe Argenta et de ses entités

12.2.1. Généralités

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

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

En 2014, Argenta a poursuivi l'élaboration de sa politique prudente et transparente en matière de gestion des risques qui a depuis longtemps prouvé sa valeur ajoutée.

En 2014, d'autres documents de politique ont encore été approuvés (notamment la charte ICAAP et la charte ORSA) et le fonctionnement des comités de risque a encore été optimisé au niveau de leur composition, des points à l'ordre du jour, du suivi des principaux indicateurs de risque et de la communication.

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

Il existe un lien direct entre les indicateurs de risque du RAF et, d'une part, ICAAP pour le pôle bancaire et ORSA pour le pôle d'assurances, et d'autre part, les documents de politique: ils ont en effet été traduits en limites de risques opérationnelles. Ce qui a permis d'intégrer au quotidien la sensibilisation au risque dans les opérations en première ligne et dans des processus de gestion des risques améliorés et allégés. En 2014, l'ICAAP et l'ORSA ont aussi adopté une orientation plus *forward looking*.

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

Outre une optimisation de la gouvernance des risques, leur mesure a également été fortement améliorée. Les paramètres de risque dans le RAF ont été affinés par l'octroi et le suivi d'un score de risque global et par la poursuite de la mise en œuvre d'une nouvelle matrice de maturité pour le contrôle interne. En 2014, un RAF qualitatif a été instauré en plus du RAF quantitatif. Le score NPS, le score MiFID et les scores de maturité du contrôle interne sont ainsi repris et suivis dans le « RAF-dashboard ». Le Groupe Argenta a également franchi des étapes très importantes dans le cadre de Bâle III pour le pôle bancaire et de Solvency II pour le pôle d'assurances.

En 2014, le Groupe Argenta a entretenu des contacts réguliers avec les autorités de contrôle concernées à propos des thèmes suivants:

ICAAP/ SREP

Les résultats de l'ICAAP ont été comparés à ceux du SREP, à savoir l'évaluation des risques et les exigences de capital par la BNB selon sa méthodologie interne propre. Il n'en a résulté aucune remarque fondamentale sur l'ICAAP concernant le développement et la mesure des risques. Fin 2014, cela a conduit à des exigences en matière de capital et de liquidités par la BCE.

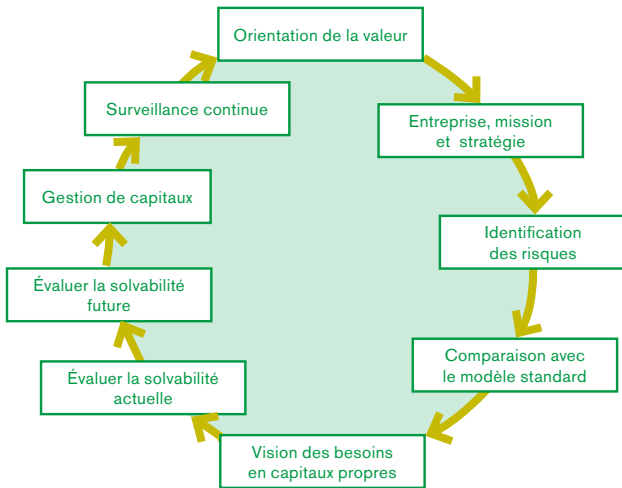
Dans le SREP, une remarque a été formulée suite à l'absence d'un véritable test DRP. Fin 2014, le comité d'audit interne a qualifié de très positive la progression du plan d'action DRP sur la base des informations obtenues et a constaté que l'attention et les plans nécessaires étaient présents pour rendre le tout parfaitement opérationnel.

ORSA

Dans le cadre de l'ORSA, il a été évalué, pour tous les risques découlant du Pilier 1 de Solvency II identifiés dans le pôle d'assurances, si la formule standard reflétait suffisamment le risque pour Argenta.



Le processus ORSA et ICAAP est constitué des étapes suivantes:



Argenta Assurances a aussi franchi toutes les étapes du processus ORSA en 2014. Différents workshops organisés avec le management et la direction ont permis d'intégrer ce processus dans la société. Les calculs ont été effectués autant que possible par les départements de premières ligne et ont été en grande partie intégrés dans le business plan. En raison de l'attention accrue accordée à l'intégration du processus dans tous les départements concernés, les scénarios de stress identifiés n'ont pas encore été mis en place en 2014. Le calcul de l'impact sur la solvabilité des différents scénarios de stress est à l'ordre du jour, d'autant plus que la compréhension de l'impact de ces scénarios de stress sur la solvabilité peut s'avérer être un instrument très utile dans le cadre de la gestion opérationnelle, de la gestion du capital et de la gestion orientée valeur.

ALN a elle aussi franchi toutes les étapes du processus ORSA susmentionné en 2014. Cela a donné lieu à un rapport ORSA établi en collaboration avec les partenaires commerciaux, le management et la direction d'ALN et dans lequel il a été tenu compte des remarques de l'autorité de contrôle sur le rapport de 2013. Les scénarios qui ont été définis comme dangereux pour la stratégie ont été élaborés en détail au cours de cette année. Cela a apporté des connaissances qui peuvent être utilisées dans la gestion de l'entreprise. Cette année également, le rapport a été présenté au conseil de surveillance, avant d'être envoyé à l'autorité de contrôle, la DNB.

Un rapport ORSA pour le pôle d'assurances a été rédigé pour la première fois en 2014. Ces rapports ont été discutés avec les membres de l'ARC-Co. Début 2014, la charte ORSA en vigueur pour le pôle d'assurances a été établie et approuvée par le conseil d'administration et le conseil de surveillance. En novembre, le rapport et la charte ont été présentés et discutés lors d'une réunion avec la BNB. Un feed-back sur le rapport établi a aussi été donné au cours de cette réunion.

RRP (Recovery & Resolution Plan)

L'obligation d'établir des plans de redressement s'inscrit dans les réformes structurelles initiées par le G-20 après la crise bancaire. Ces réformes obligent les banques à mettre en place des plans de redressement pour se préparer à une situation de crise.

Le plan de redressement trouve son fondement dans le constat selon lequel des solutions spécifiques peuvent déjà être étudiées préalablement à la survenue d'une crise. Des solutions complexes doivent en effet être évaluées et mises en œuvre très rapidement.

C'est la raison pour laquelle, en guise de préparation à une crise éventuelle, les banques sont tenues de réfléchir aux différentes options dont elles disposent pour améliorer leur situation financière en cas de crise grave. Il est à cet effet indispensable que la banque évalue la faisabilité et l'efficacité des options de redressement choisies dans différents scénarios de crise.

Le plan de redressement d'Argenta Banque d'Épargne a été finalisé en 2014 et approuvé par la BNB. Il révèle qu'Argenta Banque d'Épargne dispose d'une solide position de liquidités et de fonds propres, ce qui lui permet de faire face à de graves situations de crise. L'activation de seuils de *recovery* et *resolution* a ainsi été atteinte juste après la prise en compte de scénarios très extrêmes.

Pour redresser sa position de liquidités et de fonds propres en cas de situation de crise, Argenta Banque d'Épargne dispose en outre d'un large éventail d'options efficaces en termes de fonds propres et de liquidités. L'analyse révèle qu'Argenta Banque d'Épargne parvient à redresser sa position financière en activant une ou plusieurs options. Cette solidité financière repose sur le modèle de bancassurance, la répartition géographique des



activités principales en Belgique et aux Pays-Bas et la constitution d'un portefeuille d'investissements liquide et bien diversifié. L'interaction avec Argenta Assurances a par conséquent aussi été analysée. Le plan de redressement souligne en outre l'importance d'un cadre de contrôle efficace qui permet d'identifier et de remédier à temps à une dégradation de la situation financière. Une intervention rapide augmente non seulement le facteur de réussite et l'efficacité des options de redressement mais élargit aussi l'éventail d'options envisageables, y compris des options proactives. Lors du choix des options de redressement, une grande attention a aussi été accordée à l'impact sur la rentabilité structurelle.

ECB Comprehensive Assessment

En novembre 2013, la BCE et la BNB ont lancé le trajet *Comprehensive Assessment* de la BCE en vue de transférer le contrôle bancaire des grands établissements financiers européens à la BCE. Plusieurs établissements financiers belges, dont Argenta, ont ainsi été directement placés sous contrôle de la BCE à partir du 4 novembre 2014.

En 2014, ce trajet a accaparé les capacités opérationnelles du département Risk d'Argenta et d'autres directions mais les efforts réalisés se sont soldés par un beau résultat (voir supra).

Au cours de l'année, le département Risk a également mené les travaux suivants:

- la poursuite de l'élaboration de l'ICAAP / ORSA pour les entités Argenta Banque d'Épargne, Argenta Assurances et Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (y compris charte et *forward-looking* pour le pôle bancaire FLIC et le pôle d'assurances FLAOR). Les calculs d'allocation de fonds propres ont aussi été peaufinés;
- la poursuite de la mise en œuvre de Solvency II au niveau du pôle d'assurances;
- la poursuite de l'intégration de la Cellule de validation au sein des projets à l'échelle de l'entreprise;
- une contribution plus étendue aux contrôles (financiers) externes (qui ont été effectués par la BCE, la BNB et la DNB).

12.2.2. Gouvernance

La gestion des risques du Groupe se situe principalement, à côté des fonctions de contrôle indépendantes du département Audit Interne et Compliance, au niveau du Groupe Argenta. La fonction de gestion des risques est définie dans la Charte de la gestion des risques pour l'ensemble de l'entreprise comme la fonction de deuxième ligne qui commande la gestion générale des risques au sein d'Argenta.

La fonction de gestion des risques accompagne et contrôle la première ligne sur le plan de la gestion des risques et la soutient par le biais de conseils. Cette fonction est exercée par la direction Risk et Validation et est placée sous la responsabilité hiérarchique et la surveillance du CRO. Chaque entité organise et exerce l'entière responsabilité de la gestion des risques en première ligne. Cette responsabilité incombe donc aux organes de direction des différentes sociétés du Groupe.

Entre la première et la deuxième ligne se situe la direction Actuariat, qui constitue le centre de connaissances actuarielles conseillant plusieurs directions au sein du pôle d'assurances. Ce centre de connaissances exerce un rôle fondamental dans le cadre de la gestion des risques d'Argenta Assurances en fournissant des informations et des conseils spécialement adaptés aux assurances. Entre la première et la deuxième ligne se situe aussi la direction Politique de risque de crédit, le centre de connaissances consacré à la modélisation et de l'analyse des risques de crédit de détail. Ce centre de connaissances joue un rôle fondamental dans la gestion des risques de la Société en fournissant des informations et des conseils adaptés au portefeuille de crédit de détail.

Le groupe consent des efforts importants pour continuer à circonscrire et à distinguer les rôles et les responsabilités dans ces domaines spécialisés.

La direction Risk et Validation:

- assure le contrôle indépendant en deuxième ligne;
- applique comme principe de base: 'identifier, mesurer, rapporter et mitiger' tous les facteurs de risque matériels qui sont ensuite capitalisés dans l'ICAAP pour le pôle bancaire et dans l'ORSA pour le pôle d'assurances, et ce faisant, dirige également la gestion du capital (économique);
- exerce une fonction de radar, en identifiant de

manière proactive les risques qui n'ont pas encore été identifiés intégralement;

- joue un rôle important dans la politique et la validation de la modélisation des risques;
- effectue les contrôles des risques formels nécessaires et, de par sa finalité, joue un rôle actif, entre autres, au niveau du comité des risques du Groupe ainsi que du comité *Asset and Liability* / comité du risque d'assurance;
- conseille les comités de direction, les conseils d'administration et les ARC-Co d'une manière indépendante au sujet du processus de gestion des risques au sein du Groupe Argenta.

La gestion des risques n'est pas seulement une fonction de deuxième ligne mais une activité menée à l'échelle de l'entreprise ('*enterprise risk management*' ou *ERM*). Elle doit être alignée sur la stratégie de l'entreprise et être efficace. Le département des risques ne peut créer de la valeur que si ce qu'il fait et ce qu'il doit faire est réellement « efficace » et a un rapport avec l'activité de l'entreprise.

En 2014, la direction Risk et Validation a actualisé sa note de vision dans laquelle la direction se positionne comme un « modèle » et vise une gestion efficace des risques en partenariat avec les autres directions.

Le comité des risques pour l'ensemble du Groupe (GRC), qui se réunit chaque mois, suit un ordre du jour en alternance: un mois, il traite des sujets ICAAP (Argenta Banque d'Épargne) / ORSA (Argenta Assurances), et le mois suivant, il se penche sur des sujets relatifs au risque de crédit (Kreco – comité du risque de crédit) et au risque opérationnel (Orco – comité du risque opérationnel).

12.2.3. Validation

À côté du contrôle de deuxième ligne, la validation des modèles de risque est l'une des activités principales de la Cellule de validation au sein de la direction Risk et Validation. En effet, l'organisme de contrôle oblige les établissements financiers à faire valider les modèles de risque élaborés par un validateur indépendant.

En 2014, la Cellule de validation a mené les activités suivantes:

- validation du backtesting et du recalibrage des modèles pour le risque de crédit des portefeuilles

de prêts hypothécaires d'Argenta Banque d'Épargne, de l'OCCH et des Pays-Bas;

- validation de la révision et du recalibrage du portefeuille d'investissements (plus précisément au niveau de l'exposition aux institutions financières, aux entreprises, aux *covered bonds*, aux autorités centrales, régionales et locales);
- validation de l'actualisation des *overlay templates* et des tests de résistance afférents;
- validation des tests de résistance des modèles pour les autorités centrales, régionales et locales;
- opinion sur le modèle *prepayment* pour les Pays-Bas;
- validation des calculs de la *juste valeur* lors du transfert de prêts hypothécaires d'Argenta Assurances;
- participation à l'AQR et aux tests de résistance afférents pour la BCE.

12.2.4. Gestion du risque de marché

Risque de taux d'intérêt

Le Groupe Argenta, en qualité de groupe financier, est exposé de manière structurelle à des risques de taux d'intérêt découlant du rôle de transformation joué par la banque de détail Argenta, à savoir la collecte de l'épargne et l'octroi de crédits, et de ses activités d'assureur, ce qui peut produire certains mismatches entre le portefeuille d'engagements au passif à l'égard des preneurs et des bénéficiaires d'assurances, d'une part, et le portefeuille d'actifs, d'autre part.

La gestion active et le contrôle de ce risque de marché structurel (principalement le risque de taux d'intérêt) visent essentiellement à préserver la solvabilité, la rentabilité et la réalisation des objectifs stratégiques du Groupe Argenta. En gardant cette finalité à l'esprit, les projets suivants qui ont démarré en 2013 ont été déployés en 2014:

- l'ALM *replicating model* du carnet d'épargne a été approuvé en 2014 et intégré dans les rapports et le système de contrôle relatifs au risque de taux d'intérêt;
- l'actualisation du modèle de *pricing* du carnet d'épargne – un modèle économétrique qui modélise la dynamique du carnet d'épargne – a été lancée en 2014. Le processus d'actualisation sera désormais pris en charge par des départements internes;
- l'actualisation et la mise en œuvre des modèles *prepayment* pour les crédits hypothécaires belges et néerlandais;



- le projet d'Allocation Stratégique d'Actifs a encore été optimisé en 2014 et complété par un module d'Allocation Tactique d'Actifs. Le projet sera finalisé début 2015;
- la diversification du portefeuille d'investissements s'est poursuivie avec un développement prudent des connaissances dans de nouvelles classes d'actifs. Ainsi, plusieurs dossiers de financement ont été conclus pour des entités publiques locales et régionales et des partenariats public-privé (PPP) ont été lancés. Des investissements dans le secteur immobilier ont aussi été réalisés dans un cadre d'investissement strict.

Malgré la faiblesse des taux et du spread, Argenta Banque d'Épargne a réussi en 2014 à étoffer progressivement sa marge d'intérêts, dans le cadre de l'enveloppe de risque qui lui a été attribuée. C'est le résultat d'un mix sain risque-rendement de la production des crédits logement et des réinvestissements dans le portefeuille d'investissements, d'une politique de prix équilibrée des passifs et d'une politique de couverture bien pensée. La volatilité des revenus comme des valeurs est restée sous contrôle, dans les limites du cadre fixé. Les incertitudes persistantes quant aux futurs développements macroéconomiques exigent cependant un suivi très étroit des mouvements des taux et du spread.

Par ailleurs, Argenta – en tant que banque de détail – a suivi de près les diverses initiatives des autorités de contrôle et des décideurs politiques au niveau national, européen et international concernant la révision du traitement prudentiel du risque de taux d'intérêt dans le *banking book* (IRRBB). En participant activement à plusieurs groupes de travail (Febelfin, ESG) et en faisant connaître son point de vue via une consultation formelle, Argenta veut donner une certaine orientation au débat et à l'élaboration de politiques en matière de gestion du risque de taux d'intérêt dans le portefeuille bancaire.

À cet égard, il est important de mentionner un courrier de l'autorité de contrôle belge sur le reporting prudentiel concernant le risque de taux d'intérêt du *banking book*. Cette lettre a été rédigée suite au constat selon lequel il existe des différences majeures dans la façon dont les banques mesurent et rapportent le risque de taux d'intérêt du *banking book*. La BNB veut dès lors apporter des éclaircissements supplémentaires sur les directives de la circulaire (PPB-2006-17-CPB) et attirer l'attention des banques sur un certain

nombre de points. L'objectif est d'améliorer la qualité des rapports, de favoriser la comparabilité des données et créer un *level playing field*. Argenta a suffisamment établi en 2014 qu'il répondait à tous ces critères.

Le cadre prudentiel dans lequel le risque de taux d'intérêt du *banking book* doit être géré devra encore être développé par le TFIR ([Task Force on Interest Rate](#)) qui se penche actuellement sur la révision des normes actuelles. Le fait que l'IRRBB soit considéré à la fois comme un risque de Pilier I et un risque de Pilier II et la mesure dans laquelle le décideur politique autorise des modèles internes pour la mesure du risque de positions bilantaires comportementales jouent un rôle déterminant ici.

Risque d'élargissement du spread

La politique de gestion du risque d'élargissement du spread est largement liée à la gestion du risque de crédit dont la politique et les principaux accents de 2014 sont décrits au chapitre 12.2.5.

Risques sur actions

En 2011, Argenta Assurances a commencé à constituer un portefeuille d'actions, après approbation du conseil d'administration. Ce portefeuille limité a été géré dans le cadre d'une gestion stricte des risques, s'accompagnant de limites en termes, notamment, d'ampleur, de secteurs autorisés, de capitalisation boursière et de concentration.

Risques sur actifs immobiliers

Argenta Assurances a élaboré, à la suite de l'exercice Solvency II, le cadre des investissements immobiliers (indirects) instaurant des conditions strictes, tant au niveau du type d'investissements que des risques de concentration.

Dans le cadre de ces limites, plusieurs dossiers de crédits octroyés à des sociétés immobilières ont été enregistrés au bilan.

12.2.5. Gestion du risque de crédit

D'une manière générale, le risque de crédit apparaît lorsqu'un client ou une contrepartie n'est plus capable de remplir ses engagements contractuels. Il peut résulter de l'insolvabilité d'un client ou d'une contrepartie. Ce risque existe au niveau des activités



traditionnelles d'octroi de crédit comme des activités d'investissement (autres actifs portant intérêt). Dans le cas de ces dernières activités, les élargissements de spread et les baisses de rating sont des indicateurs du risque de crédit. Le Groupe Argenta est exposé à un risque de crédit tant du côté de son pôle bancaire qu'au niveau de son pôle d'assurances. Pour le Groupe, le risque de crédit concerne essentiellement deux segments de marché: les prêts hypothécaires aux particuliers et le portefeuille d'investissements. La gestion du risque de crédit se focalise donc aussi sur ces deux segments. En 2014, Argenta a parfaitement réussi à préserver une qualité élevée des actifs dans sa politique d'acceptation et de (pré)contentieux des crédits de détail ainsi que dans une diversification accrue au sein du portefeuille d'investissements. L'appétit au risque appliqué est présenté dans le RAF. Pour le risque de crédit dans les portefeuilles de crédits de détail et le portefeuille d'investissements, le RAF contient des indicateurs de risque qui sont liés à la qualité du portefeuille et au risque de concentration.

La propension au risque d'Argenta est détaillée dans les politiques financières, aussi bien pour le pôle bancaire que pour le pôle d'assurances. Une politique d'investissement prudente a donc aussi servi de fil conducteur permanent en 2014. Une telle approche est encore toujours considérée comme la première ligne de défense la plus efficace. La politique d'investissements reste ainsi focalisée sur la qualité élevée des contreparties. Cela se confirme par le maintien d'une qualité de portefeuille moyenne. Dans le courant de l'année 2014, le climat de faibles taux d'intérêt a incité à poursuivre la diversification vers des investissements dans des entreprises. De plus en plus de positions ont aussi été prises dans des titres ou des emprunts d'administrations locales. L'application de la politique relative aux crédits de détail a été actualisée en 2014 via la Politique de risque de crédit de détail et a été soutenue par le Kreco dans lequel des représentants du comité de direction, des Opérations Crédits et Politique de risque de crédit en première ligne ainsi que du département Risk en deuxième ligne suivent, discutent et prennent des décisions sur les portefeuilles de détail. La poursuite de l'élaboration des modèles FIRB (Foundation Internal Rating Based) pour les crédits logement belges et néerlandaises restent dans ce cadre une mission permanente.

L'application concrète de la politique d'investissements est soutenue par le comité Investissement, au sein duquel des représentants du comité de direction, de Trésorerie et ALM et de l'Analyse du risque de crédit en première ligne ainsi que du département Risk en deuxième ligne discutent et décident sur des questions liées aux investissements.

Dans le cadre d'une gestion des risques adaptée et professionnelle, toutes les contreparties bancaire et corporate sont étudiées en l'espace d'un an au moyen d'une analyse de première ligne. Cela s'inscrit aussi dans le cadre de gouvernance lié au statut FIRB d'Argenta. Ces analyses font toutes l'objet d'un contrôle de risque systématique dans le cadre d'une procédure annuelle récurrente. Chaque banque et corporate se voit attribuer un rating interne avant d'être repris dans le portefeuille, conformément au cadre FIRB adopté et mis en œuvre au sein d'Argenta, et ce rating est soumis au moins une fois par an à une révision. Quelque 200 contreparties ont ainsi reçu un rating interne. Les résultats de ces analyses de rating sont discutés au sein du comité Rating qui se réunit tous les mois.

L'année passée, des ratings internes ont aussi été attribués à des pouvoirs publics (locaux et régionaux); ces ratings sont conformes au cadre d'acceptation et sont aussi utilisés à des fins de contrôle et de gestion ainsi que dans le cadre des calculs de fonds propres du Pilier II. Pour calculer les exigences de capital, Argenta continue à appliquer l'approche standardisée relative aux pouvoirs publics. Et l'approche FIRB pour les contreparties bancaires et corporate.

En 2014 également, une révision des modèles FIRB pour les contreparties bancaires et corporate a été réalisée dans le cadre de gouvernance FIRB prédéfini. Il en est ressorti une performance modèle élevée. Argenta a opté l'année passée pour une approche plus allégée des activités de révision. Les modèles de rating internes font chaque année l'objet d'une analyse critique. Ainsi, en 2014, une actualisation du modèle de scoring a été préparée pour les contreparties corporate. Ce modèle adapté sera mis en œuvre dans l'environnement opérationnel au cours du premier trimestre 2015. Un soutien a été apporté dans le cadre du projet AQR en 2014. Un contrôle de risque a aussi été réalisé sur les tests de résistance réalisés par la première ligne, sur ordre de la BCE. Il faut à cet effet prendre en compte un scénario de base et un



scénario défavorable. En 2014, ce test de résistance de la BCE auprès d'Argenta a aussi servi de test de résistance annuel sur le portefeuille de titres. Par ailleurs, le département Risk a assisté la première ligne pour la mise en conformité et le contrôle des résultats obtenus des différents scénarios dans le trajet RRP.

Une grande attention a aussi été accordée au développement et à l'avancement des calculs pour le capital économique en matière de risque de crédit, tant pour le pôle bancaire que pour le pôle d'assurances. Nous avons constaté en 2014 une augmentation des montants calculés, aussi bien par une hausse des durées moyennes que par une baisse des spreads du marché.

Tous les trimestres, les portefeuilles d'investissements du pôle bancaire et d'assurances ont aussi été soumis à une analyse approfondie, y compris un contrôle du risque, avec une attention spécifique pour la diversification du portefeuille qui a caractérisé l'année 2014.

Le risque de crédit du portefeuille des prêts hypothécaires reste relativement stable. L'encours des portefeuilles progresse sensiblement du fait d'une production croissante. Pour la Belgique, cela se traduit par une stabilité des pourcentages d'arriéré et de faibles taux de défaut de paiement. Pour les Pays-Bas, l'on constate cependant une hausse limitée des taux de défaut mais ces derniers restent à des niveaux absolus très bas.

Les modèles de risque pour les crédits aux Pays-Bas ont été renouvelés. Le risque ouvert du portefeuille néerlandais est calculé et étudié chaque trimestre. Les réformes mises en œuvre en matière d'octroi de crédit aux Pays-Bas auront, à terme, un effet favorable supplémentaire sur la qualité des crédits hypothécaires néerlandais.

12.2.6. Gestion du risque de liquidité

Pour mesurer, suivre, contrôler et rapporter le risque de liquidité, le Groupe Argenta dispose d'un *management information system* (MIS) adapté, comprenant un plan d'urgence, destiné à gérer la liquidité de manière adéquate aussi bien dans des conditions normales que dans des conditions exceptionnelles.

Depuis le déclenchement de la crise de liquidité et de crédit, la gestion de la liquidité est assurée au niveau central de la banque. L'intégration de

normes spécifiques de liquidité dans la nouvelle réglementation visant le capital des banques souligne l'importance d'une gestion solide de la liquidité au sein du secteur bancaire. Le pôle bancaire mène donc une politique stricte en matière de liquidité.

L'appétit au risque de liquidité est géré dans le RAF du pôle bancaire via deux indicateurs, à savoir le LCR (*Liquidity Coverage Ratio*) et le NSFR (*Net Stable Funding Ratio*). Du côté du pôle d'assurances, le LCR est également calculé, avec en plus un suivi du *maturity gap* cumulé.

Le LCR met en rapport la marge de liquidité avec un recul défini des fonds récoltés sur 1 mois. Le NSFR compare la liquidité disponible à la liquidité exigée sur une période d'un an.

Au sein du RAF, un seuil minimal de 100 % est fixé mais l'on vise à atteindre un ratio d'au moins 120 % afin que la situation de liquidité d'Argenta soit toujours confortable.

La gestion quotidienne de la liquidité, la définition des EWI (*Early Warning Indicators*) et l'organisation des tests de résistance sont décrites dans le LCP (*Liquidity Contingency Plan*).

La nouveauté en 2014 porte sur le calcul du survival horizon et des ratios asset encumbrance pour Argenta Banque d'Épargne.

Chaque jour, des rapports sur la situation en matière de funding sont diffusés à l'attention d'un large public cible, y compris tous les membres du comité de direction. Par ailleurs, la discussion des indicateurs de liquidité sont d'office inscrits à l'ordre du jour de la réunion bimensuelle du comité *Asset and Liability*. Autrement dit, la haute direction est impliquée de manière continue dans la gestion des liquidités.

12.2.7. Gestion du risque d'assurance

Le pôle d'assurances applique plusieurs règles et procédures pour gérer le risque d'assurance. Un suivi permanent des résultats techniques du pôle d'assurances permet de déterminer et d'adapter tant la politique d'acceptation que la politique tarifaire. Le risque d'acceptation est limité grâce à une politique d'acceptation claire pour des groupes cibles bien circonscrits. Lors du développement d'un nouveau produit, tous les risques possibles sont pris en



compte afin de réduire le risque de souscription. Un suivi permanent permet ainsi de prendre à temps les mesures qui s'imposent, telles qu'une éventuelle adaptation tarifaire.

La rentabilité des produits est suivie via les indicateurs RAF suivants: *Value New Business* pour les assurances vie et *Combined Ratio* pour les assurances dommages et santé. Un rapport VNB a été établi pour ALN en 2014.

L'adéquation des réserves (LAT: *Liability Adequacy Test*) est vérifiée au moyen de la politique qui porte le même nom.

Les règles de calcul des réserves techniques sont conservatrices. L'adéquation des réserves est contrôlée systématiquement. Si les réserves sont jugées insuffisantes, l'on décide généralement d'allouer des provisions complémentaires et/ou de modifier la politique relative aux tarifs et à l'acceptation des risques. Fin 2014, une nouvelle méthode de réserve pour les ULAE (*unallocated loss adjustment expenses*) a été mise au point. Il s'agit d'une réserve supplémentaire servant aux dépenses qui seront encourues à l'avenir pour le traitement de tous les sinistres qui se sont déjà produits et qui n'ont pas encore été clôturés.

Le pôle d'assurances recourt également à la réassurance pour limiter certains risques. Il réduit ainsi la volatilité de ses résultats et améliore ses ratios de solvabilité. Les risques conservés en interne et les limites des contrats de réassurance sont déterminés en fonction de la politique d'acceptation et de l'appétit du risque d'Argenta et ont été fixés dans la politique relative à la Réassurance.

En 2014, les préparatifs pour la mise en œuvre de la nouvelle réglementation Solvency II se sont poursuivis. Dans ce cadre, le département Risk est principalement responsable de la gouvernance de risque, de l'ORSA, des diverses orientations et des rapports de risques.

12.2.8. Gestion du risque opérationnel

L'ORCo (comité opérationnel) est un volet permanent du GRC. Il est organisé sur une base trimestrielle. La politique pour le risque opérationnel a fait l'objet d'une révision approfondie en 2014.

Une grande partie du planning annuel 2014 a été consacrée à la mise en œuvre, à la migration et aux tests de la banque de données *loss* dans le logiciel

Pentana Vision. Ce logiciel a aussi été adapté pour permettre la réalisation et le reporting des RSCA (*Risk control & self assessment*). Les utilisateurs de première ligne ont aussi été formés et assistés pour pouvoir travailler dans ce nouvel environnement.

En plus des tâches quotidiennes de suivi et d'assistance (par exemple la facilitation des RSCA, l'élaboration du rapport annuel pour contrôle interne, le suivi des BCP ...), on s'est notamment attelé à l'élaboration d'un reporting trimestriel sur le risque opérationnel, à la redéfinition des KRI (*Key Risk Indicators*) et à la formation continue des personnes de contact désignées par les directions.

Dans le domaine du BCM (*Business Continuity Management*), une mise à jour approfondie des BCP (*plans de Business Continuity*) et des données de contact spécifiques a été réalisée. Une simulation de crise avec le CMT (*Crisis Management Team*) a de nouveau été organisée cette année. Des mesures ont aussi été mises en place pour faire face à d'éventuels problèmes de grève et de coupure de courant.

Dans le cadre de la protection des informations, le code de conduite Protection des informations a été complété par des annexes (règles relatives aux appareils mobiles personnels ayant accès au réseau Argenta et au matériel informatique amené sur le lieu de travail).

Le scoring des risques, dans le cadre des audits, s'effectue sur la base de paramètres, dont la maturité du contrôle interne et la présence ou non de RSCA.

12.2.9. Gestion des autres risques

En 2014, Argenta a continué à investir dans un *risk assessment* de tous les risques identifiables au niveau du groupe et dans les modèles de capital économique d'ICAAP et d'ORSA, en particulier dans l'élaboration de tests de résistance, de scénarios et de *forwardlooking*.

Ces modèles, couplés aux calculs du capital économique (complétés par des allocations de capital) basés sur les modèles de simulation, permettent au Groupe Argenta d'avoir une image complète de tous les risques matériels. Les résultats jouent un rôle important dans les modèles de guidance des revenus et de la valeur.



13. Informations diverses

13.1. Augmentation de capital

13.1.1. La Société

Le 25 juin 2014, Investar a souscrit une augmentation de capital de Société via un apport en nature d'une partie de la créance, à hauteur de 19.053.200 euros, qu'elle détenait à l'égard de la Société en vertu du dividende optionnel.

À la suite de cette augmentation de capital, le capital social de la Société est passé de 601.137.900 euros à 620.191.100 euros. De ce fait 190.532 nouvelles actions ont été créées pour Investar.

Investar a payé également une prime d'émission de 30.052.612,36 euros.

Au total – capital social et primes d'émission compris – les fonds propres de la Société ont donc augmenté de 49.105.812,36 euros.

13.1.2. Le Groupe Argenta

Le 26 novembre 2014, la Société a souscrit une augmentation de capital d'Argenta Banque d'Épargne via un apport en espèces de 60.830.640 euros. Le capital social d'Argenta Banque d'Épargne est passé ainsi, sans émission de nouvelles actions, de 518.246.650 à 579.077.650 euros. Investar a souscrit le reste du capital à hauteur de 360 euros.

13.2. Acquisition d'actions propres

Ni la Société, ni une filiale directe, ni une personne agissant en son nom mais pour le compte de la Société ou d'une filiale directe n'a acquis d'actions de la Société durant l'exercice 2014.

13.3. Application de l'article 134 du Code des Sociétés

13.3.1. La Société

Durant l'exercice 2014, la Société a attribué au commissaire-réviseur Deloitte Réviseurs d'Entreprises SCRL ou aux entreprises engagées dans une relation professionnelle avec lui, des émoluments complémentaires en raison de prestations complémentaires relatives à l'apport en nature à la Société, à des conseils fiscaux, à des activités d'audit supplémentaires et à des prestations relatives au Rapport de durabilité pour un montant total de 60.046,25 euros (TVA comprise).

13.3.2. Groupe Argenta

Durant l'exercice 2014, les sociétés du Groupe Argenta ont attribué au commissaire-réviseur Deloitte Réviseurs d'Entreprises SCRL ou aux entreprises engagées dans une relation professionnelle avec lui, des émoluments complémentaires en raison de prestations complémentaires relatives à l'apport en nature à la Société, à la réalisation du Rapport de durabilité, à la formation et aux analyse IFRS, à des missions d'audit supplémentaires, à des frais d'étude et de conseils, à des formations, à des conseils fiscaux, à des travaux ayant trait à l'indice médical, à des prestations actuarielles relatives à Solvency II et Prophet et au contrôle portant sur la responsabilité des prêteurs, pour un montant total de 303.901,79 euros (TVA comprise).



Comptes Annuels 2014



14. Comptes annuels consolidés de la Société (comptes annuels Groupe Argenta)

1. Données financières consolidées

1.1. Bilan consolidé au 31 décembre 2014 après répartition des bénéfices

en euros

| ACTIF | 2013 | 2014 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| I. Caisse, avoirs auprès des banques centrales et des offices de chèques postaux | 38.983.008 | 44.480.085 |
| II. Effets publics admissibles au refinancement auprès de la banque centrale | 36.902.610 | 62.935.143 |
| III. Créances sur les établissements de crédit | | |
| A. À vue | 235.859.792 | 412.782.498 |
| B. Autres créances (à terme ou à préavis) | 0 | 21.850.884 |
| | 235.859.792 | 434.633.382 |
| IV. Créances sur la clientèle | 19.758.111.280 | 22.582.997.907 |
| V. Obligations et autres titres à revenu fixe | | |
| A. D'émetteurs publics | 6.745.225.185 | 5.713.580.704 |
| B. D'autres émetteurs | 7.157.920.312 | 7.070.031.151 |
| | 13.903.145.497 | 12.783.611.855 |
| VI. Actions, parts de société et autres titres à revenu variable | 860.212.526 | 1.244.391.576 |
| VII. Immobilisations financières | | |
| B. Autres entreprises | | |
| 1. Participations, actions et parts | 28.198 | 28.198 |
| VIII. Frais d'établissement et immobilisations incorporelles | 103.421.338 | 107.016.985 |
| IX. Écarts de consolidation | 71.382.150 | 62.459.380 |
| X. Immobilisations corporelles | 36.938.148 | 34.943.420 |
| XII. Autres actifs | | |
| • Part des réassureurs dans les réserves techniques | 2.605.066 | 3.274.617 |
| • Autres | 43.626.205 | 27.993.941 |
| | 46.231.271 | 31.268.558 |
| XIII. Comptes de régularisation | 324.895.559 | 262.082.679 |
| TOTAL DE L'ACTIF | 35.416.111.377 | 37.650.849.168 |



en euros

| PASSIF | 2013 | 2014 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| I. Dettes envers des établissements de crédit | | |
| A. À vue | 2.994.170 | 2.269.859 |
| C. Autres dettes à terme ou à préavis | 76.753.216 | 709.140.518 |
| | 79.747.386 | 711.410.377 |
| II. Dettes envers la clientèle | | |
| A. Dépôts d'épargne | 20.162.228.543 | 21.028.385.240 |
| B. Autres dettes | | |
| 1. À vue | 4.065.985.784 | 4.599.283.389 |
| 2. À terme ou à préavis | 2.343.057.450 | 2.423.694.536 |
| C. Réserves mathématiques et de primes | 4.054.433.587 | 4.674.164.009 |
| | 30.625.705.364 | 32.725.527.174 |
| III. Dettes représentées par un titre | | |
| A. Bons et obligations en circulation | 2.297.584.752 | 1.582.544.373 |
| IV. Autres dettes | 112.136.502 | 184.546.484 |
| V. Comptes de régularisation | 220.174.436 | 190.527.723 |
| VI. Provisions, impôts différés et latences fiscales | | |
| A. Provisions pour risques et charges | | |
| 3.b. Autres risques et frais | 13.069.332 | 13.708.037 |
| B. Impôts différés et latences fiscales | 336.646 | 253.654 |
| | 13.405.978 | 13.961.691 |
| VII. Fonds pour risques bancaires généraux | 16.000.000 | 16.000.000 |
| VIII. Dettes subordonnées | 502.062.112 | 506.396.878 |
| CAPITAUX PROPRES | 1.549.287.764 | 1.719.926.299 |
| IX. Capital | | |
| A. Capital souscrit | 601.137.900 | 620.191.100 |
| X. Primes d'émission | 180.824.336 | 210.876.948 |
| XI. Plus-values de réévaluation | 10.124.662 | 0 |
| XII. Réserves et résultat reporté | 734.039.575 | 865.696.960 |
| XIII. Écarts de consolidation | 23.161.291 | 23.161.291 |
| XV. INTÉRÊTS DE TIERS | 7.083 | 8.169 |
| TOTAL DU PASSIF | 35.416.111.377 | 37.650.849.168 |



1.2. Postes consolidés hors bilan au 31 décembre 2014

en euros

| | 2013 | 2014 |
|---|-------------------|------------------|
| I. Passifs éventuels | | |
| C. Autres cautions | 3.620.216 | 3.847.225 |
| II. Engagements pouvant donner lieu à un risque | | |
| B. Engagements du fait d'achats au comptant de valeurs mobilières ou autres valeurs | 255.000 | 474.528 |
| C. Marge disponible sur lignes de crédit confirmées | 12.772.719 | 5.598.171 |
| | 13.027.719 | 6.072.699 |
| III. Valeurs confiées aux entreprises comprises dans la consolidation | | |
| B. Dépôts à découvert et assimilés | 10.290.649.514 | 9.148.027.074 |



1.3. Résultats consolidés au 31 décembre 2014

en euros

| | 2013 | 2014 |
|--|---------------|----------------|
| I. | | |
| a. Intérêts et produits assimilés | 1.141.589.010 | 1.166.336.969 |
| dont: de titres à revenu fixe | 400.685.003 | 340.828.365 |
| b. Primes et autres revenus techniques assurances | 656.514.186 | 1.019.417.339 |
| c. Réassurance | 3.101.672 | 6.238.852 |
| II. | | |
| a. Intérêts et charges assimilées | -568.435.613 | -480.654.996 |
| b. Frais techniques assurances | -721.296.895 | -1.094.896.340 |
| c. Réassurance | -4.528.736 | -5.569.021 |
| III. Revenus de titres à revenu variable | | |
| A. D'actions, parts de société et autres titres à revenu variable | 1.510.420 | 2.154.385 |
| | 1.510.420 | 2.154.385 |
| IV. Commissions perçues | 70.624.454 | 81.266.270 |
| V. Commissions versées | -165.868.603 | -156.480.255 |
| VI. Bénéfice (perte) provenant d'opérations financières | | |
| A. Du change et du négoce de titres et autres instruments financiers | -946 | -11.773 |
| B. De la réalisation de titres de placement | 43.900.791 | 16.835.915 |
| | 43.899.845 | 16.824.142 |
| VII. Frais généraux administratifs | | |
| A. Rémunérations, charges sociales et pensions | -53.089.334 | -57.932.880 |
| B. Autres frais administratifs | -127.538.920 | -169.732.132 |
| | -180.628.254 | -227.665.012 |
| VIII. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles | -49.618.638 | -54.424.855 |
| IX. Reprises de réductions de valeur (réductions de valeur) sur créances et reprises de provisions (provisions) pour les postes « I. Passifs éventuels » et « II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit » du hors bilan | -17.396.398 | -6.346.281 |
| X. Reprises de réductions de valeur (Réductions de valeur) sur le portefeuille de placements en obligations, actions et autres titres à revenu fixe ou variable | 25.009.356 | 63.230.190 |
| XI. Utilisations et reprises de provisions pour risques et charges autres que ceux visés par les postes « I. Passifs éventuels » et « II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit » du hors bilan | 147.576 | 0 |
| XII. Provisions pour risques et charges autres que ceux visés par les postes « I. Passifs éventuels » et « II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit » du hors bilan | -4.203.029 | -638.705 |
| XIV. Autres produits d'exploitation | 26.572.156 | 36.580.463 |
| XV. Autres charges d'exploitation | -30.668.111 | -46.261.823 |



en euros

| | 2013 | 2014 |
|---|--------------------|--------------------|
| XVI. Bénéfice courant avant impôts des entreprises consolidées | 226.324.398 | 319.111.322 |
| XVII. Produits exceptionnels | | |
| A. Reprises d'amortissements et de réductions de valeur sur immobilisations incorporelles et corporelles | 0 | 6.847 |
| D. Plus-values sur réalisation d'actifs immobilisés | 161.805 | 83.034 |
| E. Autres produits exceptionnels | 261.681 | 1.128.790 |
| | 423.486 | 1.218.671 |
| XVIII. Charges exceptionnelles | | |
| A. Amortissements et réductions de valeur exceptionnels, sur immobilisations incorporelles et corporelles | 0 | -9.858 |
| D. Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés | -38.513 | -52.205 |
| E. Autres charges exceptionnelles | -3.982 | 0 |
| | -42.495 | -62.063 |
| XIX. Bénéfice de l'exercice comptable avant impôts des entreprises consolidées | 226.705.389 | 320.267.930 |
| XIX.bis | | |
| A. Transfert aux impôts différés et latences fiscales | -18.362 | -192 |
| B. Prélèvements sur les impôts différés et latences fiscales | 132.467 | 85.464 |
| XX. Impôts sur le résultat | | |
| A. Impôts | -69.438.079 | -76.836.833 |
| B. Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales | 1.159 | 6.528.088 |
| | -69.436.920 | -70.308.745 |
| XXI. Bénéfice des entreprises consolidées | 157.382.574 | 250.044.457 |
| XXIII. Bénéfice consolidé | 157.382.574 | 250.044.457 |
| XXIV. Part des tiers dans le résultat | 790 | 1.164 |
| XXV. Part du Groupe dans le résultat | 157.381.784 | 250.043.293 |



2. Commentaires sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2014⁽¹⁾

Les tableaux ou tableaux partiels qui n'ont pas de contenu ont été omis dans le commentaire.

I. Critères pour la consolidation et inclusion selon la méthode de mise en équivalence

a.1. Consolidation par intégration globale

La technique de consolidation par intégration globale a été appliquée pour toutes les sociétés du Groupe.

Cette méthode implique que les actions de la filiale en possession de la société mère sont remplacées dans le bilan de la société mère par les actifs et passifs de cette filiale.

Il a été ajouté au bilan de la société mère:

- les intérêts minoritaires, étant la partie des moyens propres des sociétés filles qui ne revient pas à la société mère;
- les différences de consolidation, étant les différences au moment de l'acquisition entre, d'une part, le prix d'acquisition des actions émises par les sociétés filles qui sont en portefeuille auprès de la société mère et, d'autre part, leur valeur intrinsèque;
- les réserves de consolidations qui indiquent, après la date d'acquisition des participations, la croissance de l'action de la société mère dans les fonds propres de sociétés filles.

Les différences de consolidation positives (*goodwill* de consolidation) sont mentionnées à l'actif du bilan. Les différences de consolidation positives, issues de la première consolidation, sont amorties sur une période de vingt ans, car l'on attend que les participations influenceront positivement le résultat du Groupe sur cette durée.

Les autres différences de consolidation sont amorties de manière linéaire sur une période de cinq ans. Les différences de consolidation négatives augmentent les réserves du Groupe au passif du bilan.

La première différence de consolidation a été fixée à la date du 31 décembre 2001, soit la date à laquelle la restructuration a été censée être achevée.

Afin d'éviter d'éventuels doubles comptages, les dettes et créances réciproques, ainsi que les frais et bénéfices réciproques ont par ailleurs été éliminés.

Avant de procéder à la consolidation des comptes annuels individuels, nous avons harmonisé les règles relatives à l'évaluation des éléments d'actif et de passif en fonction des règles en vigueur dans la banque d'épargne.

Comme toutes les sociétés du Groupe clôturent l'exercice comptable au 31 décembre, nous avons adopté cette date pour la consolidation.



⁽¹⁾ Les comptes annuels sont mentionnés sous forme abrégée dans cette brochure.

Le dépôt des comptes annuels à la Banque nationale se fera dans les délais impartis par la loi.

II. A. Liste des filiales comprises dans la consolidation par intégration globale

| Dénomination | Siège | Numéro d'entreprise | Fraction du capital détenue (en %) |
|-----------------------------|------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Argenta Banque d'Epargne SA | Anvers | TVA BE 0404.453.574 RPM Anvers | 99,99 % |
| Argenta Assurances SA | Anvers | TVA BE 0404.456.148 RPM Anvers | 99,99 % |
| Argentabank Luxembourg SA | Luxembourg | R.C. Lux B35185 | 99,99 % |
| Argenta Life Luxembourg SA | Luxembourg | R.C. Lux B36509 | 99,99 % |
| Argenta Nederland SA | Amsterdam | H.R. Amst 33215872 | 100 % |
| Argenta-Life Nederland SA | Breda | H.R. Amst 33301491 | 99,99 % |

VI. Règles d'évaluation

Immobilisations incorporelles

Les frais de constitution et de restructuration sont entièrement amortis au cours du premier exercice comptable, à l'exception des frais relatifs à la gestion directe du portefeuille Vie.

Ces frais sont passés à l'actif et amortis à raison de 20 % par an sur la base de prorata.

Les frais d'émissions d'emprunts sont amortis sur la durée (attendue) du crédit.

Le prix d'achat et les frais d'achat du software sont amortis de manière linéaire à raison de 20 % par an sur la base de prorata.

Les différences de consolidation positives issues de la première consolidation sont amorties sur une période de vingt ans, car l'on prévoit que les participations influenceront positivement le résultat du Groupe sur cette période. Les autres différences de consolidation sont amorties de manière linéaire sur une période de cinq ans.

Les commissions sont en principe reprises immédiatement et intégralement dans le résultat. Les commissions sur les bons de caisse, les comptes à terme et crédits hypothécaires sont toutefois réparties dans le résultat suivant la méthode suivante:

- les commissions sur les opérations d'une durée contractuelle de plus d'un an, mais pas plus de soixante mois sont reprises dans le résultat, étalées sur la durée des opérations;
- les commissions sur les opérations d'une durée contractuelle de plus de soixante mois sont reprises dans le résultat, étalées sur soixante mois.

Les commissions ainsi passées à l'actif sont amorties au prorata sur une base mensuelle. Pour l'activation des commissions, aucun minimum n'est appliqué.

Pour l'activation du hardware et du software, incluant principalement des frais de maintenance et des licences, le montant minimum fixé est de 10.000 euros. Les montants inférieurs à 10.000 euros sont directement enregistrés dans les coûts.

Immobilisations corporelles

En règle générale, aucune limite n'est appliquée pour l'activation des immobilisations corporelles.

- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition de terrains ne sont pas amortis, ni pour une parcelle construite, ni pour une parcelle non construite. À l'achat d'un bien immobilier construit, la valeur du terrain est déterminée suivant une expertise effectuée au moment de l'achat.
- Pour un bien immobilier construit, le prix d'achat est scindé en deux parties:
 - a. la valeur du terrain (telle que précitée) à augmenter des frais ayant trait au terrain;
 - b. la valeur du bâtiment à augmenter des frais ayant trait aux bâtiments.

Ces frais sont déterminés suivant la formule:

valeur du bâtiment / prix d'achat * coût total d'achat

La valeur du bâtiment est amortie à raison de 3 % par an sur la base de prorata.

Les bâtiments acquis avant 1981 sont amortis à raison de 5 % par an.

- Les frais d'exécution relatifs à la construction neuve de 1986 ont été amortis dans le premier exercice comptable à raison de 33 % sur 88 % de la valeur d'acquisition et de 3 % sur 12 % de la valeur d'acquisition. À partir de l'exercice comptable suivant, l'amortissement est de 3 % sur la valeur d'acquisition totale.
- Les coûts relatifs à la construction neuve de 1994 sont amortis à raison de 3 % sur la valeur d'acquisition totale.
- Les plus-values de réévaluations relatives au siège social et aux bâtiments avoisinants sont amorties sur la durée d'utilisation résiduelle présumée du bâtiment. La fin de cette période d'amortissement correspond à la fin de la période d'amortissement de la valeur d'acquisition:
 - a. Pour les plus-values de réévaluation du siège social 1990, l'amortissement annuel s'élève à 3,125 % sur une période de 32 ans.
 - b. Pour les plus-values de réévaluation de 2003:
 - pour la construction neuve de 1986, l'amortissement annuel s'élève à 7,595 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2017;
 - pour la construction neuve 1994, l'amortissement annuel s'élève à 4,316 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2027;
 - pour la Lamoriniërestraat 58 + ancienne imprimerie, l'amortissement annuel s'élève à 3,209 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2035;
 - pour la Larmoniërestraat 39-43, l'amortissement annuel s'élève à 3,315 % sur la période du 01-11-2003 au 31-12-2034.
- Les travaux exécutés aux bâtiments dans la Lamoriniërestraat ont été qualifiés de constructions neuves et sont amortis à raison de 3 % par an sur la base de prorata. Les amortissements sur les frais d'acquisition suivent ceux du prix d'acquisition.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition des travaux de transformation sont amortis à raison de 10 % par an sur la base de prorata.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition du

meublé et du matériel sont amortis à raison de 10 % par an sur la base de prorata.

- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition du *hardware* sont amortis à raison de 33,33 % par an sur la base de prorata.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition du matériel roulant sont amortis à raison de 25 % par an sur la base de prorata.
- Le prix d'acquisition et les frais d'acquisition de l'aménagement des bâtiments loués sont amortis sur la durée du contrat de location. Pour l'activation, aucun minimum n'est appliqué.

Fonds pour risques bancaires généraux

Le Fonds pour risques bancaires généraux est un fonds de prévoyance visant à protéger la solvabilité contre les risques futurs qui, même s'ils ne se sont pas encore matérialisés, restent liés de façon latente à l'exercice des activités d'un établissement de crédit.

Il est spécifiquement constitué sur la base d'une estimation de futurs risques (de crédit) potentiels présents dans le portefeuille d'investissements, en tenant compte de la situation économique générale et d'autres risques latents généraux inhérents aux activités bancaires.

Portefeuille de titres

Immobilisation financière

Des réductions de valeur sont appliquées sur les participations et actions en cas de moins-values ou de perte de valeur durables.

Des réductions de valeur sont appliquées sur les créances s'il est incertain, pour la totalité ou une partie des créances, si elles seront payées à l'échéance.

Des frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils sont consentis.

Titres appartenant au portefeuille de négociation

Les titres pour lesquels il existe un marché liquide sont évalués à leur valeur de marché à la date du bilan; les autres titres sont évalués à leur valeur d'acquisition ou leur valeur de marché, si inférieure, à la date du bilan.



Les frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils sont consentis.

Titres appartenant au portefeuille de titres

Les titres ne portant pas intérêt sont évalués à leur valeur d'acquisition ou leur valeur de réalisation à la date du bilan, si inférieure. En cas de revente d'actions, la plus-value est reprise individuellement dans le résultat.

Les titres à taux fixe sont évalués sur la base de leur rendement actuariel, calculé à l'acquisition, compte tenu de leur valeur de remboursement à l'échéance.

La différence entre la valeur d'acquisition et la valeur de remboursement est reprise dans le résultat comme élément du rendement de ces titres, pendant la durée restante des titres.

Cette différence est reprise dans le résultat sur base actualisée, partant du pourcentage de rendement réel à l'acquisition. Ces titres sont repris au bilan à leur valeur d'acquisition, augmentée ou diminuée de la partie de cette différence reprise dans le résultat.

Les titres à taux fixe qui ne peuvent, de par leur nature, être évalués sur la base de leur rendement actuel sont évalués à la valeur d'acquisition.

Des réductions de valeur sont appliquées en cas de moins-value ou de perte de valeur durables, s'il n'existe pas de marché liquide.

S'il existe un marché liquide, ils sont évalués à la valeur de marché si celle-ci est inférieure à la valeur d'acquisition. Pour les titres d'emprunts perpétuels, la différence entre leur valeur d'acquisition et leur valeur de marché inférieure est considérée comme une perte durable.

Les titres qui servent également de supports aux liquidités sont évalués à la valeur de marché si celle-ci est inférieure à la valeur obtenue selon les règles précitées.

Des titres sont considérés comme des supports aux liquidités si un manquant de caisse important et structurel devait ressortir du *cash planning* établi et des titres étaient affectés à ce manquant constaté. Les plus- et moins-values de la vente de titres à taux fixe dans le cadre d'opérations d'arbitrage sont repris immédiatement dans le résultat.

Les frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils ont été consentis.

S'agissant des titres à rendement variable, acquis avant l'exercice 2008, la différence existant au moment de l'achat entre le pair et la valeur du marché est amortie ou ajoutée de manière étalée jusqu'à la date de la prochaine adaptation du taux.

S'agissant des titres à rendement variable, acquis à partir de l'exercice 2008, on applique les mêmes dispositions que celles valant pour les titres à rendement fixe.

Quant aux plus- et moins-values et les coûts d'acquisition, on applique les mêmes dispositions que celles valant pour les titres à rendement fixe.

Crédits

Des réductions de valeur sont comptabilisées sur les crédits si le montant des corrections requises sur la valeur d'acquisition est fixé.

Par ailleurs, des provisions sont constituées pour les risques de crédit s'il y a lieu de couvrir des pertes probables ou certaines, dont le montant n'est pas fixé.

Les réductions de valeur et provisions sont comptabilisées en principe par élément d'actif individuel, mais l'évaluation du risque peut être faite exceptionnellement, et notamment dans les cas où il est difficile de prendre les créances en compte pour une évaluation individualisée, en tenant compte des constatations d'une observation 'forfaitaire'.

Outre les réductions de valeur susmentionnées, des provisions collectives IBNR (*incurred but not reported*) basées sur le portefeuille sont également constituées.

Passifs

Toutes les dettes sont reprises au bilan à concurrence des fonds mis à disposition.



Assurances

Réserves de sinistralité

Concernant les assurances de dommages, une réserve d'ouverture forfaitaire est comptabilisée en cas de sinistre, pour toute couverture existante. Cette réserve d'ouverture est éventuellement adaptée sur base de données concrètes, d'où il peut être conclu que les minima forfaitaires ne suffiront pas. Les réserves forfaitaires de sinistralité sont révisées annuellement en fonction des résultats mesurés de l'exercice comptable précédent.

Pour les produits 'incendie' et 'auto', les réserves de sinistralité sont revues annuellement. Il est fait une exception dans la branche automobile, où la révision se fait semestriellement pour les dossiers impliquant des lésions corporelles. Les révisions peuvent comporter une adaptation en moins ou en plus.

Les réserves de récupération suivent en principe les réserves de sinistralité.

Pour les assurances vie, une réserve de récupération n'est en aucun cas constituée.

Pour les assurances vie, une réserve égale au capital assuré est constituée au moment de l'ouverture d'un dossier sinistre. Là aussi, les réserves de sinistralité sont révisées annuellement avec une adaptation éventuelle en moins ou en plus.

Réserves de primes

Les primes commerciales échues sont proratisées et reprises dans le résultat pour la partie acquise de mois en mois. Pour les mois qui suivent, il est constitué une réserve de primes.

Les primes vie non payées visant à la reconstitution d'un prêt hypothécaire sont évaluées avec le prêt hypothécaire et des réductions de valeur sont comptabilisées en conséquence.

Pour les primes des assurances de dommages auto et incendie plus anciennes que trois mois, une réduction de valeur est comptabilisée, égale au montant total des primes impayées.

Le calcul et la comptabilisation de la réduction de valeur sont effectués par branche d'assurance.

Les encaissements sont également proratisés et repris dans le résultat pour la partie due mensuellement.

Les réductions de valeurs sont établies et adaptées trimestriellement.

Réserves mathématiques

Les réserves mathématiques sont constituées conformément à l'arrêté royal du 14 novembre 2003 relatif à l'activité d'assurance sur la vie.

Pour les réserves de la branche 23, il est procédé hebdomadairement à la formation des cours.

Provision d'égalisation et catastrophes

La provision d'égalisation et catastrophes est constituée conformément à la communication D.151 du 6 décembre 1996 de la CBFA.

Provision de vieillissement

Une provision de vieillissement est constituée pour la police Hospitalisation.



VII. État des créances sur les établissements de crédit (poste III de l'actif)

| | | en euros |
|---|--|-----------------|
| | | Exercice |
| B. Autres créances sur les établissements de crédit (à terme ou à préavis) | | |
| 2. Ventilation selon la durée résiduelle: | | |
| ▪ jusqu'à trois mois | | 21.850.884 |

VIII. État des créances sur la clientèle (poste IV de l'actif)

| | | en euros | |
|---|--|-----------------|---------------------------|
| | | Exercice | Exercice précédent |
| 1. Créances | | | |
| ▪ sur entreprises associées non comprises dans la consolidation | | 0 | 4.621 |
| 4. Ventilation selon la durée résiduelle: | | | |
| ▪ jusqu'à trois mois | | 152.573.862 | |
| ▪ plus de trois mois à un an | | 106.175.771 | |
| ▪ plus d'un an à cinq ans | | 639.514.626 | |
| ▪ plus de cinq ans | | 21.805.215.985 | |
| ▪ à durée indéterminée | | -120.482.337 | |



IX. État des obligations et autres titres à revenu fixe (poste V de l'actif)

en euros

| | Exercice | Exercice précédent |
|--|-------------------------|-------------------------|
| 2. Obligations et titres représentant des créances subordonnées | 96.717.508 | 94.106.166 |
| 3. Ventilation géographique des postes suivants: | Belgique | Étranger |
| V.A. - Émetteurs publics | 4.174.780.544 | 1.538.800.160 |
| V.B. - Autres émetteurs | 532.830.780 | 6.537.200.371 |
| 4. Cotations et durées: | Valeur comptable | Valeur de marché |
| a) titres cotés | 12.783.611.855 | 13.493.958.183 |
| | Exercice | |
| b) durée résiduelle d'un an maximum | 2.229.641.704 | |
| ▪ durée résiduelle supérieure à un an | 10.553.970.151 | |
| 5. Ventilation selon l'appartenance: | | |
| a) du portefeuille commercial | 2.237.421 | |
| b) du portefeuille de placements | 12.781.374.434 | |
| 6. Pour le portefeuille commercial: | | |
| ▪ la différence positive entre la valeur de marché plus élevée et le prix d'achat des obligations et des titres qui sont évalués à leur valeur de marché | | 27.530 |
| 7. Pour le portefeuille de placements: | | |
| ▪ différence positive de l'ensemble des titres dont la valeur de remboursement est supérieure à leur valeur comptable | 19.175.993 | |
| ▪ différence négative de l'ensemble des titres dont la valeur de remboursement est inférieure à leur valeur comptable | 113.607.894 | |
| 8. Détail de la valeur comptable du portefeuille de placement: | | |
| a) Valeur d'acquisition | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 13.902.259.880 | |
| Mutations de l'exercice: | | |
| ▪ acquisitions | 4.651.331.675 | |
| ▪ cessions (-) | -5.855.732.369 | |
| ▪ ajustements selon l'article 35 ter § 4 et 5 de l'arrêté royal du 23 septembre 1992 relatif aux comptes annuels d'organismes de crédits (+/-) | 83.774.820 | |
| Au terme de l'exercice | 12.781.634.006 | |
| c) Réductions de valeur | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 1.756.551 | |
| Mutations de l'exercice: | | |
| ▪ actées | 109.364 | |
| ▪ reprises parce qu'excédentaires (-) | -1.606.343 | |
| Au terme de l'exercice | 259.572 | |
| d) Valeur comptable au terme de l'exercice | 12.781.374.434 | |



X. État des actions, parts et autres titres à revenu variable (poste VI de l'actif)

en euros

| | Exercice | Exercice précédent |
|---|------------------|--------------------|
| 1. Ventilation géographique des émetteurs des titres | | |
| ▪ émetteurs belges | 466.583.698 | 488.330.817 |
| ▪ émetteurs étrangers | 777.807.878 | 371.881.709 |
| 2. Cotations | | |
| | Valeur comptable | Valeur de marché |
| ▪ titres cotés | 1.244.391.576 | 1.252.072.346 |
| 3. Ventilation selon l'appartenance | | |
| | Exercice | |
| ▪ du portefeuille de placements | 1.244.391.576 | |
| 5. Détail de la valeur comptable du portefeuille de placements | | |
| a) Valeur d'acquisition | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 860.212.526 | |
| Mutations de l'exercice: | | |
| ▪ acquisitions | 381.191.632 | |
| ▪ cessions (-) | -57.188.189 | |
| ▪ autres variations (+/-) | 60.175.607 | |
| Au terme de l'exercice | 1.244.391.576 | |
| d) Valeur comptable au terme de l'exercice | | |
| | 1.244.391.576 | |



XI. État des immobilisations financières (poste VII de l'actif)

en euros

| | Exercice | Exercice précédent |
|---|----------|--------------------|
| A. Ventilations des postes VII A.1 et VII B.1: | | |
| a) Secteur économique des autres entreprises que les établissements de crédit | | |
| ▪ autres entreprises | 28.198 | 28.198 |
| c) Détail de la valeur comptable au terme de l'exercice (VII A.1 et VII B.1) | | |
| | | |
| A. Valeur d'acquisition | | |
| Au terme de l'exercice précédent | | 28.198 |
| Mutations de l'exercice: | | |
| ▪ transfert d'un poste à un autre (+/-) | | 0 |
| Au terme de l'exercice | | 28.198 |
| E. Valeur comptable nette au terme de l'exercice | | |
| | | 28.198 |

XII. État des frais d'établissement et immobilisations incorporelles (poste VIII de l'actif)

| | en euros |
|---|-----------------|
| | Exercice |
| A. Détail des frais d'établissement: | |
| Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent | 148.582 |
| Mutations de l'exercice: | |
| ▪ Amortissements (-) | -52.500 |
| Valeur comptable nette au terme de l'exercice | 96.082 |
| dont: | |
| ▪ frais de constitution ou d'augmentation de capital, frais d'émission d'emprunts et autres frais d'établissement | 96.082 |

| | en euros | |
|---|--|---|
| | Autres immobilisations incorporelles | Dont commissions d'apport art. 27 bis |
| B. Immobilisations incorporelles | | |
| a) Valeur d'acquisition | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 195.412.421 | 109.790.282 |
| Mutations de l'exercice: | | |
| ▪ acquisitions, y compris la production immobilisée | 43.253.199 | 20.872.857 |
| ▪ cessions et désaffectations (-) | -30.355.957 | -22.347.348 |
| Au terme de l'exercice | 208.309.663 | 108.315.791 |
| b) Amortissements et réductions de valeur | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 92.139.665 | 49.920.951 |
| Mutations de l'exercice: | | |
| ▪ actées | 39.605.052 | 22.147.640 |
| ▪ annulées (-) | -30.355.957 | -22.347.348 |
| Au terme de l'exercice | 101.388.760 | 49.721.243 |
| c) Valeur comptable nette au terme de l'exercice | 106.920.903 | 58.594.548 |



XIII. États des immobilisations corporelles (poste X de l'actif)

en euros

| | Terrains et constructions | Installations, machines et outillage | Mobilier et matériel roulant |
|---|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| a) Valeur d'acquisition | | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 47.433.454 | 25.719.888 | 2.468.859 |
| Mutations de l'exercice: | | | |
| ▪ acquisitions, y compris la production immobilisée | 5.456.218 | 4.590.993 | 620.141 |
| ▪ cessions et désaffectations (-) | -18.098.341 | -9.435.264 | -1.352.378 |
| Au terme de l'exercice | 34.791.331 | 20.875.617 | 1.736.622 |
| c) Amortissements et réductions de valeur | | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 20.487.794 | 17.610.326 | 1.396.778 |
| Mutations de l'exercice: | | | |
| ▪ actées | 1.054.053 | 4.277.114 | 513.366 |
| ▪ annulées parce qu'excédentaires (-) | -8.004.606 | -9.248.416 | -1.167.631 |
| Au terme de l'exercice | 13.537.241 | 12.639.024 | 742.513 |
| d) Valeur comptable nette au terme de l'exercice | 21.254.090 | 8.236.593 | 994.109 |

en euros

| | Autres immobilisations incorporelles | Immobilisations en cours et acomptes versés | Location financière et droits similaires |
|---|--------------------------------------|---|--|
| a) Valeur d'acquisition | | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 66.128 | 0 | 1.302.236 |
| Mutations de l'exercice: | | | |
| ▪ acquisitions, y compris la production immobilisée | 0 | 3.432.313 | 1.364.128 |
| ▪ cessions et désaffectations (-) | 0 | 0 | -409.196 |
| ▪ transfert d'un poste à un autre (+/-) | -37.653 | 0 | 0 |
| Au terme de l'exercice | 28.475 | 3.432.313 | 2.257.168 |
| c) Amortissements et réductions de valeur | | | |
| Au terme de l'exercice précédent | 51.054 | 0 | 506.465 |
| Mutations de l'exercice: | | | |
| ▪ actées | 0 | 0 | 958.443 |
| ▪ annulées parce qu'excédentaires (-) | 0 | 0 | -205.580 |
| ▪ transfert d'un poste à un autre (+/-) | -51.054 | 0 | 0 |
| Au terme de l'exercice | 0 | 0 | 1.259.328 |
| d) Valeur comptable nette au terme de l'exercice | 28.475 | 3.432.313 | 997.840 |



XIV. État des dettes envers des établissements de crédit (poste I du passif)

| | | en euros |
|--|--|-------------|
| | | Exercice |
| B. Ventilation des dettes autres qu'à vue selon la durée résiduelle (poste I. B et C du passif) | | |
| ▪ jusqu'à trois mois | | 619.411.947 |
| ▪ plus de trois mois à un an | | 89.728.571 |

XV. État des dettes envers la clientèle (poste II du passif)

| | | en euros | |
|--|--|----------------|--------------------|
| | | Exercice | Exercice précédent |
| 1. Dettes envers: | | | |
| ▪ des entreprises liées non consolidées | | 28.767.609 | 29.442.129 |
| 2. Ventilation géographique des dettes: | | | |
| ▪ origine belge | | 29.808.188.842 | |
| ▪ origine étrangère | | 2.917.338.332 | |
| 3. Ventilation selon durée résiduelle: | | | |
| ▪ à vue | | 4.599.283.389 | |
| ▪ jusqu'à trois mois | | 355.262.206 | |
| ▪ plus de trois mois à un an | | 207.653.031 | |
| ▪ plus d'un an à cinq ans | | 1.651.595.356 | |
| ▪ plus de cinq ans | | 510.288.611 | |
| ▪ à durée indéterminée | | 25.401.444.581 | |

XVI. État des dettes représentées par un titre (poste III du passif)

| | | en euros | |
|---|--|---------------|--|
| | | Exercice | |
| 2. Ventilation selon durée résiduelle: | | | |
| ▪ jusqu'à trois mois | | 121.508.112 | |
| ▪ plus de trois mois à un an | | 129.631.737 | |
| ▪ plus d'un an à cinq ans | | 1.254.583.703 | |
| ▪ plus de cinq ans | | 76.820.821 | |

XVII. État des dettes subordonnées (poste VIII du passif)

| | | en euros | |
|---|--|------------|--------------------|
| | | Exercice | Exercice précédent |
| A. Pour le poste dans son ensemble | | | |
| ▪ dettes d'autres entreprises comprises dans la consolidation | | 68.800.000 | 69.300.000 |
| C. Charges afférentes aux dettes subordonnées | | | |
| | | 18.308.465 | |



D. Données pour chaque prêt subordonné: (suite de rubrique de passif VIII)

| Numéro de référence | Devise | Montant | Echéance ou modalités de durée | a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion |
|--------------------------------------|--------|------------|--------------------------------|--|
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 68.800.000 | 31-10-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 8.381.863 | 01-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 5.905.345 | 02-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 8.090.541 | 03-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 11.722.420 | 04-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 16.318.740 | 05-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 8.434.931 | 06-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 4.809.400 | 07-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 4.415.381 | 08-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.945.165 | 09-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 67.500 | 10-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |



| Numéro de référence | Devise | Montant | Echéance ou modalités de durée | a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion |
|--------------------------------------|--------|------------|--------------------------------|---|
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 39.623.807 | 12-2015 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 56.629.305 | 01-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 25.519.885 | 02-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 20.098.258 | 03-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 9.312.581 | 04-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 12.984.690 | 05-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 14.067.449 | 06-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 13.174.577 | 07-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 8.817.741 | 08-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 7.012.229 | 09-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 3.975.633 | 10-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.675.715 | 11-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.827.421 | 12-2016 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.376.107 | 01-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |



| Numéro de référence | Devise | Montant | Echéance ou modalités de durée | a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion |
|--------------------------------------|--------|------------|--------------------------------|--|
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.291.763 | 02-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 5.481.911 | 03-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 6.652.622 | 04-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 11.577.946 | 05-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 9.510.723 | 06-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 7.853.457 | 07-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 5.007.731 | 08-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 4.202.472 | 09-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 3.809.137 | 10-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.710.220 | 11-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.421.880 | 12-2017 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 8.248.845 | 01-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.942.135 | 02-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.391.989 | 03-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |



| Numéro de référence | Devise | Montant | Echéance ou modalités de durée | a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion |
|--------------------------------------|--------|-----------|--------------------------------|---|
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 963.235 | 04-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.496.684 | 05-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.552.057 | 06-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 849.900 | 07-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.497.581 | 08-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.052.760 | 09-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 606.063 | 10-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.089.662 | 11-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.077.220 | 12-2018 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.857.330 | 01-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.290.333 | 02-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.164.360 | 03-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 1.799.248 | 04-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 2.873.522 | 05-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |



| Numéro de référence | Devise | Montant | Echéance ou modalités de durée | a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion |
|--------------------------------------|--------|------------|--------------------------------|--|
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 4.320.289 | 06-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 3.190.550 | 07-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 6.542.417 | 08-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 4.721.378 | 09-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 3.735.215 | 10-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 4.257.995 | 11-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 5.499.165 | 12-2019 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 14.706.401 | 01-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 3.302.007 | 02-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 513.112 | 03-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 405.560 | 04-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 874.600 | 05-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 368.450 | 06-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 291.923 | 07-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |



| Numéro de référence | Devise | Montant | Echéance ou modalités de durée | a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion |
|--------------------------------------|--------|---------|--------------------------------|---|
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 275.952 | 08-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 535.415 | 09-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 170.600 | 10-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 348.379 | 11-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |
| Argenta Banque d'Épargne SA Belgique | euro | 78.000 | 12-2020 | a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant |



XVIII. État des réserves et du résultat reporté (poste XII du passif)

en euros

| | Exercice |
|----------------------------------|--------------|
| Au terme de l'exercice précédent | 734.039.575 |
| Mutations de l'exercice: | |
| ▪ résultats du groupe | 250.043.293 |
| ▪ dividendes | -118.792.817 |
| ▪ autres | 406.909 |
| Au terme de l'exercice | 865.696.960 |

XIX. Différences de consolidation et les différences après application de la méthode de mise en équivalence

en euros

| | Ecart positif | Ecart négatif |
|---|---------------|---------------|
| A. Écarts de consolidation | | |
| Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent | 71.382.150 | 23.161.291 |
| Mutations de l'exercice: | | |
| ▪ amortissements | -8.922.770 | 0 |
| Sous-total des mutations | -8.922.770 | 0 |
| Valeur comptable nette au terme de l'exercice | 62.459.380 | 23.161.291 |



XX. Ventilation bilantaire euro - devises

| | En euros | En devises étrangères (contrevaletur en euros) |
|--------------|----------------|---|
| TOTAL ACTIF | 37.650.849.168 | 0 |
| TOTAL PASSIF | 37.650.849.168 | 0 |

XXII. État des dettes et engagements garanties

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par l'ensemble consolidé sur ses actifs propres:

en euros

| | Valeur comptable des actifs gagés |
|--|--------------------------------------|
| Gages sur d'autres actifs | |
| a) pour sûretés de dettes et engagements de l'ensemble consolidé | |
| 2. Postes du hors bilan | |
| ▪ OLO données en gage pour swap | 489.285.000 |
| ▪ OLO données en gage pour repo | 617.000.000 |
| ▪ Ligne de crédit donnée pour pledge | 31.000.000 |
| ▪ Ligne de crédit donnée pour BNB | 250.000.000 |

XXIV. Relevé des opérations hors bilan à terme sur valeur mobilières, sur devises et autres instruments financiers non constitutives d'engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit au sens du poste II du hors bilan

en euros

| Types d'opérations | Montant des comptes en fin d'exercice | Dont les opérations non destinées à servir de couverture |
|---|---|---|
| 1. Sur valeurs mobilières | | |
| ▪ achats et ventes à terme de valeurs mobilières et titres négociables | 13.560.350 | 13.560.350 |
| 3. Sur autres instruments financiers | | |
| 1. Opérations à terme | | |
| ▪ swap de taux d'intérêt | 5.677.986.070 | |
| ▪ options sur taux d'intérêt | 8.500.000.000 | |



Annexe au formulaire standard XXIV

Données chiffrées dans le commentaire sur les comptes annuels de l'impact sur les résultats de la dérogation à la règle d'évaluation de l'article 36 bis, §2, relative aux opérations à terme.

en euros

| Intérêts à terme | Montant des comptes en fin d'exercice (a) | Différence entre la valeur de marché et la valeur comptable (b) |
|------------------------------------|---|---|
| 2. dans le cadre de la gestion ALM | 14.177.986.070 | -589.622.396 |

(a) montant de référence nominal / notionnel

(b) +: différence positive entre valeur de marché et résultats déjà comptabilisés

-: différence négative entre valeur de marché et résultats déjà comptabilisés

Produits financiers dérivés qui ne sont pas évalués sur la base de leur valeur réelle

en euros

| | Exercice |
|--|---------------|
| Estimation de la valeur réelle pour chaque catégorie de produits dérivés qui ne sont pas évalués sur la base de leur valeur économique, avec mention de l'ampleur et du type d'instruments | |
| Montant notionnel des swaps | 5.677.986.070 |
| Valeur de marché dirty price | -594.150.637 |
| Montant notionnel des caps | 8.500.000.000 |
| Valeur de marché des caps | 12.293.733 |
| Caps de primes payées non amorties | 75.098.204 |



Commentaires sur les produits financiers dérivés qui ne sont pas évalués sur la base de leur valeur réelle, ventilation selon lieu de siège social et la succursale

en euros

| | Exercice |
|------------------------------------|---------------|
| Total siège social Belgique | |
| Montant notionnel des swaps | 3.205.991.300 |
| Valeur de marché dirty price | -473.190.864 |
| Montant notionnel des caps | 8.200.000.000 |
| Valeur de marché des caps | 10.812.438 |
| Caps de primes payées non amorties | 63.728.979 |

en euros

| | Exercice |
|------------------------------------|---------------|
| Total succursale Pays-Bas | |
| Montant notionnel des swaps | 2.471.994.770 |
| Valeur de marché dirty price | -120.959.773 |
| Montant notionnel des caps | 300.000.000 |
| Valeur de marché des caps | 1.481.295 |
| Caps de primes payées non amorties | 11.369.225 |

XXV. Renseignements relatifs aux résultats d'exploitation de l'exercice et de l'exercice précédent

en euros

| | Exercice | | Exercice précédent | |
|--|---------------|------------------|--------------------|------------------|
| | Sièges belges | Sièges étrangers | Sièges belges | Sièges étrangers |
| A. Produits d'exploitation selon leur origine | | | | |
| I. Intérêts et produits assimilés | 1.785.292.531 | 406.700.629 | 1.437.513.266 | 363.691.602 |
| III. Revenus de titres à revenu variable | | | | |
| ▪ D'actions, parts de société et autres titres à revenu variable | 2.154.385 | 0 | 1.510.420 | 0 |
| IV. Commissions perçues | 77.015.325 | 4.250.945 | 67.893.632 | 2.730.822 |
| VI. Bénéfices provenant d'opérations financières | | | | |
| ▪ De la réalisation de titres de placement | 15.721.013 | 1.114.902 | 42.832.405 | 1.068.386 |
| XIV. Autres produits d'exploitation | 24.988.883 | 11.591.580 | 17.023.566 | 9.548.590 |

en unités

Entreprises consolidées par intégration globale

B. 1. Effectif moyen du personnel

| | |
|--------------------------|--------|
| ▪ employés | 768,79 |
| ▪ personnel de direction | 28,41 |

en euros

| | |
|---|-------------------|
| 2. Frais de personnel et charges de pensions | 57.932.880 |
|---|-------------------|



en euros

Exercice

C. Résultats exceptionnels

1. Produits exceptionnels (poste XVII du compte de résultats)

Ventilation de ce poste si celui-ci présente un montant important

| | |
|---|---------|
| ▪ Réalisation plus-values sur immeubles et autres actifs | 83.034 |
| ▪ Intérêts de retard perçus | 278 |
| ▪ Récupération du précompte immobilier | 1.034 |
| ▪ Bénéfices éventuels | 926.936 |
| ▪ Reprises d'amortissements sur immobilisations corporelles | 6.847 |
| ▪ Escompte de règlement de l'impôt de la succursale | 200.542 |

2. Charges exceptionnels (poste XVIII du compte de résultats)

Ventilation de ce poste si celui-ci présente un montant important

| | |
|--|--------|
| ▪ Moins-values sur réalisation immobilisations corporelles | 52.205 |
| ▪ Amortissements accélérés sur immobilisations | 9.858 |

XXVII. Relations financières avec les administrateurs et gérants

en euros

Exercice

| | |
|---|---------|
| Créances exigibles sur les administrateurs et gérants | 516.542 |
|---|---------|

Rémunérations directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats, pour autant que cette mention ne porte pas à titre exclusif ou principal sur la situation d'une seule personne identifiable

| | |
|--|-----------|
| ▪ Aux administrateurs et gérants | 2.515.119 |
| ▪ Aux anciens administrateurs et gérants | 1.560.740 |

Relations financières avec le commissaire et les personnes qui lui (leur) sont liées

en euros

Exercice

| | |
|------------------------------------|---------|
| Émoluments du / des commissaire(s) | 535.404 |
|------------------------------------|---------|

Émoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le commissaire

| | |
|--|---------|
| • Autres missions extérieures à la mission révisoriale | 20.267 |
| • Missions de conseil fiscaux | 25.980 |
| • Autres missions extérieures à la mission révisoriale | 249.088 |



3. Rapport du commissaire

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS CLÔTURÉS LE 31 DÉCEMBRE 2014

Aux actionnaires

Conformément aux dispositions légales, nous vous faisons rapport dans le cadre de notre mandat de commissaire. Ce rapport inclut notre rapport sur les comptes consolidés, ainsi que notre rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires. Les comptes consolidés comprennent le bilan consolidé au 31 décembre 2014, le compte de résultats consolidé pour l'exercice clôturé à cette date, ainsi que le résumé des règles d'évaluation et les autres annexes.

Rapport sur les comptes consolidés - Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A. (la «société») et de ses filiales (conjointement le «groupe»), établis conformément au référentiel comptable applicable en Belgique. Le total de l'actif mentionné dans le bilan consolidé s'élève à 37.650.849.168 euros et le bénéfice consolidé (part du groupe) de l'exercice s'élève à 250.043.293 euros.

Responsabilité du conseil d'administration relative à l'établissement des comptes consolidés

Le conseil d'administration est responsable de l'établissement de comptes consolidés donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que de la mise en place du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du commissaire

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes consolidés sur base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes internationales d'audit (International Standards on Auditing – ISA). Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux exigences déontologiques, ainsi que de planifier et de réaliser l'audit en vue d'obtenir une assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants repris et les informations fournies dans les comptes consolidés. Le choix des procédures mises en œuvre, y compris l'évaluation des risques que les comptes consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, relève du jugement du commissaire. En procédant à cette évaluation des risques, le commissaire prend en compte le contrôle interne du groupe relatif à l'établissement de comptes consolidés donnant une image fidèle, cela afin de définir des procédures d'audit appropriées selon les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du groupe. Un audit consiste également à apprécier le caractère approprié des règles d'évaluation retenues, le caractère raisonnable des estimations comptables faites par le conseil d'administration, et la présentation d'ensemble des comptes consolidés. Nous avons obtenu des préposés du groupe et du conseil d'administration les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.



Opinion sans réserve

A notre avis, les comptes consolidés d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière du groupe au 31 décembre 2014, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clôturé à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires

Le conseil d'administration est responsable de l'établissement et du contenu du rapport de gestion sur les comptes consolidés.

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire aux normes internationales d'audit applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans tous les aspects significatifs, le respect de certaines obligations légales et réglementaires. Sur cette base, nous faisons la déclaration complémentaire suivante, qui n'est pas de nature à modifier la portée de notre opinion sur les comptes consolidés:

- *Le rapport de gestion sur les comptes consolidés traite des informations requises par la loi, concorde avec les comptes consolidés et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous avons eu connaissance dans le cadre de notre mandat.*

Diegem, le 18 mars 2015

Le commissaire

DELOITTE Reviseurs d'Entreprises

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Dirk Vlamincx



Comptes annuels ordinaires de la Société

1. Bilan

en euros

| ACTIF | 2013 | 2014 |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|
| Immobilisations | 848.602.671 | 909.433.311 |
| Immobilisations financières | | |
| Entreprises liées | 848.602.671 | 909.433.311 |
| Actifs circulants | 22.486.747 | 22.729.364 |
| Créances à un an au plus | 1.553.304 | 4.672.503 |
| Valeurs disponibles | 20.829.917 | 17.950.626 |
| Comptes de régularisation | 103.526 | 106.235 |
| TOTAL DE L'ACTIF | 871.089.418 | 932.162.675 |

en euros

| PASSIF | 2013 | 2014 |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Capitaux propres | 847.695.148 | 856.281.182 |
| Capital | 601.137.900 | 620.191.100 |
| Primes d'émission | 180.824.336 | 210.876.948 |
| Réserves | | |
| Réserve légale | 13.952.878 | 17.866.530 |
| Réserves disponibles | 51.780.034 | 7.346.604 |
| Dettes | 23.394.270 | 75.881.493 |
| Dettes à un an au plus | | |
| Dettes financières | 12.873 | 0 |
| Dettes commerciales | 507.487 | 2.668.421 |
| Dettes fiscales, salaires et sociales | 2.435.221 | 2.511.287 |
| Autres dettes | 20.438.689 | 70.701.785 |
| TOTAL DU PASSIF | 871.089.418 | 932.162.675 |



2. Compte de résultats

en euros

| | 2013 | 2014 |
|--|-------------|--------------------|
| Revenus d'exploitation | 15.990.493 | 22.616.678 |
| Autres revenus d'exploitation | 15.990.493 | 22.616.678 |
| Frais d'exploitation | -17.971.312 | -25.038.738 |
| Services et biens divers | -4.144.848 | -8.715.518 |
| Rémunérations, charges sociales et pensions | -13.780.708 | -16.273.220 |
| Autres frais d'exploitation | -45.756 | -50.000 |
| Pertes d'exploitation | -1.980.819 | -2.422.060 |
| Revenus financiers | 77.273.943 | 81.077.032 |
| Revenus des immobilisations financières | 77.253.388 | 80.964.199 |
| Revenus des actifs circulants | 20.555 | 112.833 |
| Frais financiers | 0 | -2.147 |
| Frais de dettes | 0 | -2.147 |
| Bénéfice de l'exploitation ordinaire avant impôts | 75.293.124 | 78.652.825 |
| Produits exceptionnels | 10.408.261 | 0 |
| Reprises de réductions de valeur sur des immobilisations financières | 10.408.261 | 0 |
| Frais exceptionnels | -10.749.821 | 0 |
| Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés | -10.749.821 | 0 |
| Bénéfice de l'exercice avant impôts | 74.951.564 | 78.652.825 |
| Impôts sur le résultat | -833.580 | -379.786 |
| Impôts | -833.580 | -379.786 |
| Bénéfice de l'exercice | 74.117.984 | 78.273.039 |
| Bénéfice de l'exercice à affecter | 74.117.984 | 78.273.039 |



3. Affectation du résultat

en euros

| | 2013 | 2014 |
|---------------------------------------|------------|--------------------|
| Solde bénéficiaire à affecter | | |
| Bénéfice de l'exercice à affecter | 74.117.984 | 78.273.039 |
| Prélèvements sur les capitaux propres | | |
| Sur les réserves | 46.544.944 | 48.091.032 |
| Affectations aux fonds propres | | |
| À la réserve légale | 3.705.899 | 3.913.652 |
| Aux autres réserves | 49.973.396 | 3.657.602 |
| Bénéfice à distribuer | | |
| Rémunération du capital | 66.983.633 | 118.792.817 |



15. Argenta et la durabilité – informations complémentaires



15.1. Organisation

Argenta ne compte pas de département distinct en charge de la durabilité. La durabilité est ancrée dans les gènes d'Argenta et est dès lors présente dans tous les départements. Le suivi de la politique de durabilité est assurée par le CEO et le secrétaire-général.

Une équipe constituée de personnes réparties dans les différents départements et directions de l'entreprise entreprend par ailleurs des actions concrètes en matière de durabilité.



15.2. Engagement dans la société

15.2.1. Engagement pour une société plus durable

Vu qu'il est important pour Argenta de jouer un rôle d'exemple pour la société, le Groupe s'engage activement dans **Kauri**, le réseau *multistakeholder* belge dans le domaine de la durabilité et de la responsabilité sociale des entreprises, ainsi que dans **ITCCO**, une organisation qui œuvre, dans le giron des Nations Unies, pour un entrepreneuriat durable et éthique.



Les agents, collaborateurs, membres du conseil d'administration d'Argenta s'engagent eux aussi dans de nombreux projets sociétaux.

| Qui | Description du bénévolat |
|-----------------------------------|--|
| Agents et collaborateurs d'agence | <p>Les agents indépendants d'Argenta s'investissent dans la vie de leur communauté locale, notamment en soutenant des activités comme des mouvements de jeunesse et des associations sportives.</p> <p>Un groupe important d'agents et de collaborateurs du siège a lancé le projet « La Pommerie » qui soutient la construction d'un espace unique de vie, d'apprentissage et de jeux pour les enfants atteints du cancer et d'autres maladies à l'UZ Brussel.</p> <p>La direction soutient aussi d'autres engagements de collaborateurs, comme l'action « Moeders voor Moeders ».</p> |
| CA | <p>Des mandats de bénévolat sont également exercés parmi les membres du conseil d'administration. Ainsi, Walter Van Pottelberge occupe le poste de président du conseil d'administration d'Oscare, un centre d'après-soins et de recherche pour les brûlures et les cicatrices. Carlo Henriksen est, depuis le 1er mars 2014, administrateur chez Donorinfo et Raf Vanderstichele est administrateur auprès du CC De Meent, le centre culturel d'Alseberg. Le CEO John Heller est président de la fondation néerlandaise De Drie Linden qui organise chaque année avec des bénévoles une dizaine d'événements sportifs et culturels.</p> |





15.2.2. La Pommeraie

La Pommeraie est le premier projet de construction de l'hôpital pour enfants de l'UZ Brussel qui a pour but d'offrir un espace de vie et de jeux aux enfants malades du cancer. Les Amis de la Pommeraie - un groupe d'agents et de collaborateurs du siège d'Argenta - ont uni leurs forces dans ce projet. Ils voulaient créer un lieu sûr et chaleureux, un lieu qui rend la maladie plus facile à supporter et le processus de guérison plus agréable. Les travaux ont pu démarrer en novembre 2014 grâce aux 980.000 euros récoltés. La plupart des généreux donateurs

sont de fidèles clients d'Argenta mais on y trouve également des écoles, des compagnies de théâtre, des mouvements de jeunesse, des entreprises et des employés d'Argenta. La Pommeraie n'est donc pas uniquement un projet de l'UZ Brussel. Il s'agit d'un projet de toute une communauté.

15.2.3. Alphabétisation financière

Argenta met en place, tant pour les clients et les étudiants que pour le secteur, une série d'initiatives visant à améliorer leurs connaissances financières.

| Public cible | Action |
|----------------------------|---|
| Clients | Chaque client est traité sur un pied d'égalité par les agences, quel(s) que soi(en)t son patrimoine ou ses antécédents. |
| | Argenta traite ses clients, en bon père de famille, en limitant les lignes de crédit et les cartes de crédit autorisées en fonction de leur profil de risque individuel. Les fiches produits sont toujours disponibles sur le site internet, aussi bien en néerlandais qu'en français. |
| Étudiants | En 2013, Argenta a lancé le test financier destiné à évaluer les connaissances en matière de gestion financière ('gérer sainement son argent'). Le test a été réalisé auprès de 800 jeunes belges âgés de 15 à 23 ans, en mettant surtout l'accent sur les étudiants de la dernière année du secondaire. Les résultats révèlent que leurs connaissances financières sont très insuffisantes. Le score moyen était de 49 pour cent, juste en dessous de la moyenne. Les jeunes ont clairement besoin de plus d'informations. |
| | Argenta organise des roadshows financiers dans des écoles afin de mieux armer les jeunes dans le domaine financier pour le jour où ils entreront dans la société en tant qu'adultes. En 2014, Argenta a organisé 2 roadshows qui ont réuni plus de 320 élèves. |
| | Argenta soutient l'initiative du WEDUC, créé par l'association des étudiants anversois Wikings-NSK, qui consiste à proposer des manuels scolaires à moindre prix aux étudiants de l'Université d'Anvers. |
| | Argenta a apporté sa contribution à la réalisation d'une nouvelle série de manuels scolaires d'une maison d'édition spécialisée. Ces manuels sont destinés aux élèves de la troisième à la sixième année de l'enseignement secondaire professionnel, discipline Kantoor en Verkoop (Travaux de bureau et vente). |
| | Argenta propose des stages et un accompagnement des étudiants qui rédigent une thèse. En 2014, 8 étudiants ont suivi un stage et 4 étudiants ont été accompagnés dans la rédaction de leur thèse. |
| | Argenta apporte son soutien à la formation en assurance et en crédit du groupe d'écoles Thomas More ainsi qu'aux entretiens de candidature à un stage pour les différentes hautes écoles à Anvers. |
| | Argenta soutient deux associations estudiantines qui représentent les étudiants en mathématiques, informatique et physique, à savoir la WINA (KU Leuven) et la WINAK (UA). Des campagnes « Organisation et Talent » seront organisées tout au long de l'année académique via ces deux associations estudiantines. Nous apportons notre soutien dans l'élaboration de programmes scolaires, nous aidons à l'organisation d'une activité commune et nous sommes présents sur différents salons pour l'emploi. |
| Le secteur financier belge | Johan Heller et Gert Wauters ont pris la parole lors d'un débat à l'Universiteit Antwerpen ayant pour sujet: « CEO, la culture du bonus élevé justifiée? » |
| | Johan Heller participe à un groupe de discussion organisé par l'Universiteit Antwerpen en rapport avec la chaire Sustainability, dirigé par le Prof. Luc Van Liedekerke, avec M. Thomas Leysens d'Umicore et les CEO de BASF et Deloitte. Il prend aussi la parole lors de workshops sur ce thème devant 240 étudiants. |
| | Le 26 novembre 2014, 19 élèves en économie d'entreprise du Sint Ursula Instituut de Lier se sont rendus au siège d'Argenta. Ils y ont reçu des explications sur Argenta en général. Ils se sont ensuite rendus au service Gestion des personnes et dans le Centre de contact. |
| | Argenta a organisé, en collaboration avec Antwerp ITCCO, un séminaire sur l'investissement responsable, le placement durable et l'éthique financière. Nous y avons expliqué comment Argenta applique les principes de durabilité et intègre les thèmes de durabilité dans sa politique d'investissements. Plus de 40 parties prenantes du secteur ont participé au séminaire. |



15.2.4. Respect pour l'environnement

Argenta respecte l'environnement. Notre empreinte écologique directe découle principalement de la consommation de papier et de CO₂.

Consommation de papier

| Label | Unité | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------|------|-------|-------|
| Papier avec écolabel/label FSC | Tonnes | 279 | 226 | 192 |
| Papier sans écolabel/label FSC | Tonnes | 90 | 0 | 0 |
| Consommation totale de papier | Tonnes | 369 | 226 | 192 |
| Papier écologique par rapport à la consommation totale | % | 76 % | 100 % | 100 % |

Consommation d'énergie²

Depuis la fin 2013, Argenta a démarré des travaux de rénovation et d'extension au siège de l'entreprise. Pour permettre à ses collaborateurs de travailler en toute quiétude, Argenta a loué des bureaux supplémentaires dans un deuxième bâtiment à Anvers. Au cours de l'année 2014, des bureaux supplémentaires ont encore été loués dans ce deuxième bâtiment, ce qui signifie que la consommation de gaz et d'électricité a aussi augmenté sur ce deuxième site. La consommation sur le site du siège principal a quant à elle baissé par rapport à 2013.

| Type | Unité | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------------------------|------------------|---------|---------|---------|
| Énergie produite (panneaux solaires) | MWh | 14 | 14 | 34 |
| Électricité | MWh | 2.315 | 2.290 | 2.259 |
| Chaleur achetée | MWh | 53 | 77 | 66 |
| Gaz naturel | MWh | 1.501 | 2.251 | 2.432 |
| Parc automobile | Litres de diesel | 112.184 | 137.078 | 135.180 |
| Parc automobile | Tonnes de gaz | / | 1 | 0,75 |

Empreinte CO₂³

En ce qui concerne les rapports CO₂, Argenta a décidé de ne plus faire rapport sur les flux Achats de biens et de services et sur le flux Biens d'équipement, eu égard au changement dans la méthodologie du protocole GHG.

Les efforts qui avaient déjà débuté en 2013 se sont poursuivis en 2014 de sorte que les émissions directes d'Argenta (périmètre 1 et périmètre 2) sont pratiquement restées au même niveau.

En ce qui concerne les émissions provenant de l'impact indirect d'Argenta (périmètre 3), nous constatons une diminution dans les trajets domicile-travail, à savoir les déplacements des collaborateurs vers les sièges en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg. Cela est non seulement dû aux efforts supplémentaires du personnel d'Argenta pour utiliser autant que possible les transports en commun mais également au fait que le calcul réalisé pour 2014 repose sur des données encore plus précises que celles de 2013 et qui proviennent du département Organisation et Talent.

²La collecte des données et les calculs sont documentés dans la Carbon Management policy d'Argenta basée sur le protocole GHG. La consommation énergétique s'élève à 5,45 MWh en électricité, gaz et chauffage par collaborateur.

³La collecte des données et les calculs sont documentés dans la Carbon Management policy d'Argenta basée sur le protocole GHG – L'intensité en CO₂ s'élève à 1,12 CO₂- Teq par collaborateur pour le périmètre 1 et 2.



| Total des émissions par périmètre | Unité | Unité | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------------|-------------------------------|---------------------|------|------|------|
| Émissions directes - périmètre 1 | Gaz naturel | CO ₂ Teq | 340 | 510 | 510 |
| | Véhicules | CO ₂ Teq | 356 | 447 | 441 |
| | Climatisation ⁴ | CO ₂ Teq | 87 | 104 | 18 |
| Émissions directes - périmètre 2 | Électricité | CO ₂ Teq | 12 | 3 | 0 |
| | Chaleur | CO ₂ Teq | 37 | 36 | 17 |
| Émissions indirectes - périmètre 3 | Déplacements domicile-travail | CO ₂ Teq | / | 1044 | 808 |
| | Autres | | / | 427 | 546 |

Argenta a l'intention de réduire son empreinte écologique actuelle:

- par une politique de prévention des déchets et de collecte sélective des déchets, une optimisation des systèmes de refroidissement, d'éclairage et de chauffage conformément aux normes européennes les plus récentes en matière de consommation d'énergie;
- par une utilisation optimale de sources d'énergie renouvelables et respectueuses de l'environnement;
- par la promotion d'une logistique et d'une mobilité durables: Argenta entreprend des actions visant à réduire l'impact global au niveau du trafic des activités économiques et à contribuer à une mobilité sûre et durable (la journée annuelle du vélo pour les collaborateurs par ex.);
- par une politique d'achats durable: 32 fournisseurs ont déjà signé la charte « Principes d'Argenta en matière de durabilité ».



















15.2.5. Réputation et intégration

En tant que membre de Febelfin, d'Assuralia, de la Nederlandse Vereniging van Banken et du Verbond van Verzekeraars, Argenta a aussi souscrit aux codes de conduite de ces organisations professionnelles. En 2012, Argenta est aussi devenu membre du *European Savings and Retail Banking group* (ESBG) et du *World Savings and Retail banking group* (WSBI). Argenta confirme ainsi qu'il se conforme aux exigences et normes légales qui s'appliquent aux banques d'épargne en Europe.

Argenta ne participe pas à la gestion d'associations, de fédérations ou d'organisations de défense d'intérêts et n'apporte aucun financement complémentaire dépassant la simple cotisation.

⁴Vu qu'Argenta n'a pas acheté d'électricité verte en 2014, il a compensé ses émissions de CO₂ liées à la consommation d'électricité par l'achat de certificats CO₂- (548,84Tco2e). Ces certificats CO₂ ont été achetés auprès de l'organisation CO₂-Logic et sont certifiés par les Nations Unies (UNFCCC) et The Gold Standard.



15.3. Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015

| Thème | Cible/action | Statut 2013 | Statut 2014 | Explication du statut | Objectif prioritaire |
|---|---|---|---|---|-------------------------|
| Gouvernance : poursuite de l'intégration de la durabilité au sein d'Argenta | Désignation d'un directeur chargé de la responsabilité sociale de l'entreprise et d'une activité bancaire durable. |  |  | Le CEO a été désigné à cet effet. | Résultats pour l'avenir |
| | Désignation d'une équipe chargée, sur le plan opérationnel, des actions en matière de développement durable et de RSE. |  |  | Un groupe de travail de projet avec des membres de différents départements a été mis en place. | Entrepreneuriat |
| | Communication de cette politique de développement durable au personnel, aux agents et à leurs collaborateurs |  |  | La politique et le rapport en matière de développement durable ont été abordés à la réunion du personnel (2 fois) et à la réunion nationale des agents (2 fois). En outre, une semaine de la durabilité a été organisée pour tous les collaborateurs. | Entrepreneuriat |
| Politique d'achat | Poursuite de l'élaboration du processus relatif au questionnaire sur la Responsabilité sociale des Entreprises, sa confirmation aux fournisseurs (partenaires d'externalisation inclus) et l'élaboration d'une politique d'achats durables. |  |  | La charte de développement durable a déjà été signée par 32 fournisseurs. Nous suivons toujours nos principaux fournisseurs de près en matière de durabilité. | Résultats pour l'avenir |
| | | | | La ligne politique en matière d'achats durables a été finalisée. | Sécurité |
| Organisation et Talent | Poursuite de l'élaboration de la gestion des talents |  |  | Le nombre d'heures de formation a augmenté de 1/3, d'une moyenne de 38 heures à une moyenne de 51 heures par personne. En 2014, un dictionnaire des compétences a été élaboré pour familiariser les collaborateurs avec les compétences escomptées dans leurs fonctions. | Résultats pour l'avenir |
| | |  |  | En 2014, la concertation avec le syndicat et sa délégation des salariés s'est déroulée de façon intense. Ils ont décidé à la toute dernière minute qu'ils ne pouvaient pas accepter le texte négocié. Argenta mettra elle-même en oeuvre la transparence en 2015. La politique relative au parc automobile et la politique en matière de téléphonie mobile sont publiées intégralement sur l'intranet. On peut également y consulter les descriptions de fonctions. | Fiabilité |
| | Transparence accrue dans la politique salariale | | | | |
| | Encouragement de modalités de travail différentes |  |  | Un projet pilote en matière de télétravail a démarré avec la direction des assurances et a été prolongé en raison de ses résultats positifs. Argenta a appris beaucoup de choses grâce à ce projet pilote en matière de modalités de travail différentes. | Résultats pour l'avenir |
| | Soutien de l'engagement social de nos collaborateurs |  |  | En 2013, nous avons soutenu les projets La Pommeraiie (projet de nos agents) et <i>Moeders voor Moeders</i> (par le siège). Ce projet a été finalisé en 2014. Le siège continuera à encourager l'engagement social des collaborateurs. | Entrepreneuriat |



| Thème | Cible/action | Statut 2013 | Statut 2014 | Explication du statut | Objectif prioritaire |
|------------------------|--|-------------|-------------|---|--|
| Organisation et Talent | Mesure de la satisfaction du personnel | | | <p>2014 a été placée sous le signe de la résolution des problèmes apparus à l'occasion de l'enquête de satisfaction de 2013. Le problème principal est l'espace de travail. Une première partie des transformations prévues a été réalisée. Les premiers membres du personnel ont déménagé en janvier 2015.</p> <p>Un deuxième point important est la politique de rémunération. En 2014, les préparatifs nécessaires ont été effectués pour pouvoir mener une politique transparente.</p> | Résultats pour l'avenir |
| | Publication interne des descriptions de fonctions | | | <p>Toutes les descriptions de fonctions sont publiées sur l'intranet. À la suite de la nouvelle organisation (Argenta 2020), de nombreuses descriptions de fonctions ont été réécrites/renouvelées et à nouveau pondérées. Cet exercice se poursuit en 2015.</p> <p>2014 a été placée sous le signe de la résolution des problèmes apparus à l'occasion de l'enquête de satisfaction de 2013. Le problème principal est l'espace de travail. Une première partie des transformations prévues a été réalisée. Les premiers membres du personnel ont déménagé en janvier 2015.</p> <p>Un deuxième point important est la politique de rémunération. En 2014, les préparatifs nécessaires ont été effectués pour pouvoir mener une politique transparente.</p> | Fiabilité Résultats pour l'avenir |
| | Désignation d'une deuxième personne de confiance en Belgique | | | <p>En 2014, trois nouvelles personnes de confiance ont été désignées et ont suivi la formation nécessaire. Ces personnes répondent au critère de ne pas être un représentant du personnel et de ne pas être employé à Organisation et Talent.</p> <p>Toutes les descriptions de fonctions sont publiées sur l'intranet. À la suite de la nouvelle organisation (Argenta 2020), de nombreuses descriptions de fonctions ont été réécrites/renouvelées et à nouveau pondérées. Cet exercice se poursuit en 2015.</p> | Fiabilité |
| | Désignation d'une personne de confiance aux Pays-Bas | | | <p>Une personne de confiance a été désignée pour les Pays-Bas. En 2014, trois nouvelles personnes de confiance ont été désignées et ont suivi les formations nécessaires. Ces personnes répondent au critère de ne pas être un représentant du personnel et de ne pas être employé à Organisation et Talent.</p> | Fiabilité |
| | Obtention du diplôme de Secouriste d'entreprise (SE) par 2 collaborateurs aux Pays-Bas | | | <p>Le diplôme de secouriste a été obtenu par 3 collaborateurs aux Pays-Bas.</p> <p>Une personne de confiance a été désignée pour les Pays-Bas.</p> | Sécurité Fiabilité |



| Thème | Cible/action | Statut 2013 | Statut 2014 | Explication du statut | Objectif prioritaire |
|------------------------|---|---|---|---|-------------------------|
| Organisation et Talent | Poursuite de l'amélioration du soutien des agents à partir du siège |  |  | <p>Le programme de soutien complet sera déployé en faveur des agents en 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présélection des collaborateurs et des agents pour la réalisation d'une formation sur mesure. ▪ Reporting de l'évaluation pour pouvoir mieux suivre et coacher les collaborateurs et les agents en formation. ▪ Test de connaissances formel après chaque formation. ▪ Former sur le plan pédagogique et sélectionner les formateurs internes d'Argenta. Les formateurs externes doivent avoir une connaissance approfondie d'Argenta. ▪ Trajet de formation pour des conseils durables. <p>Argenta s'efforce de construire une relation de conseil forte et durable avec nos clients grâce à l'engagement quotidien des collaborateurs de nos agences. Nous cherchons donc à ce que les collaborateurs de nos agences ne disposent pas seulement d'une connaissance approfondie des produits Argenta. Nous voulons aller plus loin.</p> <p>Grâce à un accompagnement personnalisé sur mesure, nos collaborateurs apprennent comment nos produits apportent une solution au besoin de nos clients et de quelle manière ils peuvent identifier ce besoin. Pour obtenir le meilleur rendement possible de leurs apprentissages et aussi le plus durable, les formations et les coachings sont conçus sous la forme de modules successifs mais indépendants, autant que possible, dans des trajets de formation clairs. L'interaction entre les formations sur les produits, les exercices pratiques et l'accompagnement commercial joue un rôle prépondérant dans ces trajets de formation.</p> <p>Des critères de référence sont définis au moyen de tests de connaissances et d'examens d'aptitude et les groupes de participants sont constitués de la manière la plus homogène possible en fonction des connaissances préalables et de l'expérience acquise.</p> <p>La plateforme d'e-learning (www.argenta.elearner.be) permet de mettre en ligne certaines composantes du trajet, telles que des tests, des informations de base, des exercices pratiques, etc., et d'élaborer des trajets de formation plus efficaces. La validation des trajets de formation se fera de plus en plus par la remise de certificats après la réussite du trajet. En 2014, cette approche a été déployée pour la première fois pour le pilier « crédits ». Dans un proche avenir, cette méthode sera mise en œuvre dans toute l'entreprise.</p> | Résultats pour l'avenir |





| Thème | Cible/action | Statut 2013 | Statut 2014 | Explication du statut | Objectif prioritaire |
|---------------------|---|-------------|-------------|---|-------------------------|
| Produits financiers | Poursuite de l'amélioration de la transparence des produits | | | <p>La transparence de nos produits vis-à-vis des agents a été améliorée, de sorte qu'ils peuvent mieux conseiller les clients. Une attention particulière est accordée, à cet égard, à l'amélioration du lien entre les besoins du client et le produit adéquat selon les principes du <i>Know your customer</i> par le biais de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'introduction de moments clés; ▪ l'amélioration des fiches Argenta-Fund et Argenta Fund of Funds; ▪ la diffusion de graphiques présentant, par fonds, les rendements mensuels et annuels ainsi que la politique d'investissement; ▪ aux Pays-Bas, l'introduction d'une « langue B1 » compréhensible dans les fiches produits. <p>En outre, le site Web donne davantage d'informations par produit (descriptions de produits et tarifs). Le site est mis à jour périodiquement pour maintenir une transparence maximale.</p> | Fiabilité |
| | | | | <p>Les critères minimaux pour les fonds propres à Argenta sont publiés sur argenta.be.</p> <p>Les critères minimaux ont été vérifiés pour les fonds de nos gestionnaires externes.</p> <p>Nous avons demandé confirmation aux gestionnaires de fonds pour savoir si ces critères ont été appliqués tout au long de l'année.</p> <p>Nous avons également publié, sur le site Web, des recommandations internes pour nos propres fonds.</p> | Sécurité |
| | | | | <p>En plus de nos fonds durables Argenta-Fund Responsible Growth Fund Défensif et Argenta-Fund Responsible Growth Fund, notre Argenta-Fund Fonds d'État a reçu récemment le logo Ethibel. Ces trois compartiments mettent l'accent sur les placements socialement responsables et dans les investissements en titres sélectionnés par le forum Ethibel (Ethibel Excellence).</p> | Sécurité |
| Produits financiers | Poursuite de l'amélioration de l'élaboration durable du pilier Placements (ex., utilisation de check-lists cohérentes, d'indices de durabilité et élaboration de fonds autour de certains thèmes de durabilité) | | | <p>Les anciens digipass et les digipass non fonctionnels sont collectés dans les agences et recyclés.</p> <p>Le rendement énergétique des nouveaux équipements informatiques est indiqué dans la politique de Getronics, le principal fournisseur de technologies de l'information et de la communication.</p> <p>Les anciens serveurs ont été enlevés des agences par une entreprise spécialisée et recyclés.</p> | Résultats pour l'avenir |
| | | | | <p>Élaboration d'initiatives avec des fournisseurs pour réduire l'impact des technologies de l'information et de la communication sur l'énergie et l'environnement par le biais de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ partenariats pour le recyclage de hardware; ▪ l'achat de nouveaux équipements informatiques à haut rendement énergétique. | Résultats pour l'avenir |



| Thème | Cible/action | Statut 2013 | Statut 2014 | Explication du statut | Objectif prioritaire |
|------------------|--|-------------|-------------|---|--|
| Environnement | Poursuite de l'élaboration de mesures visant à réduire la consommation de papier. | | | <p>Le projet Okapi a été finalisé. Dans le cadre de ce projet, nous avons également cherché à numériser davantage de documents et à réduire la consommation de papier. De plus en plus de choses sont traitées numériquement. Nous le constatons au nombre de documents à numériser.</p> <p>Imprimantes: système Equitrac en cours d'utilisation. Mesure et présentation des travaux d'impression par département, y compris couleur, travaux supprimés, etc.</p> <p>Ramassage du papier pour les agences (principalement des archives) par une entreprise spécialisée dans la destruction de données confidentielles.</p> <p>Enveloppes: il a été décidé, pour une prochaine commande d'enveloppes, de prendre du papier FSC recycled. Étant donné le nombre d'enveloppes consommées par an, c'est un investissement, mais aussi un investissement dans l'environnement.</p> | Résultats pour l'avenir |
| | Ancien mobilier | | | Nous faisons régulièrement venir des brocanteurs pour enlever les vieux meubles et leur donner une seconde vie. | |
| | Poursuite de l'élaboration de mesures d'efficacité énergétique | | | Ce plan d'action est lié aux travaux de rénovation et d'extension débutés au siège fin 2013. Nous accorderons une attention particulière à l'efficacité énergétique dans les travaux de rénovation. | Résultats pour l'avenir |
| | Définition d'un système de reporting pour le calcul des résultats de ces mesures | | | Ce plan d'action est lié aux travaux de rénovation et d'extension débutés au siège fin 2013. Le système de reporting soutiendra les économies d'énergie réalisées grâce aux mesures prises. | Résultats pour l'avenir |
| Social | Poursuite et identification de projets pour augmenter la littératie financière et pour de bonnes œuvres | | | <p>En 2014, plusieurs initiatives ont été prises autour de la littératie financière pour les clients, les étudiants et le secteur financier. Voir section relative à la littératie financière.</p> <p>Nous faisons régulièrement venir des brocanteurs pour enlever les vieux meubles et leur donner une seconde vie.</p> <p>La Pommeraie: voir 15.2 « engagement dans la société ».</p> | Résultats pour l'avenir |
| Réseau d'agences | Élaboration de directives pour les agences indépendantes dans le domaine de l'accessibilité (également pour les moins-valides), l'efficacité énergétique, la sécurité et le tri des déchets. | | | En 2013, Argenta a mis sur pied la cellule Immobilier, qui soutient les agents en termes d'accessibilité (également pour les moins-valides), l'efficacité énergétique, la sécurité et le tri des déchets. Cette cellule est actuellement opérationnelle. | <p>Sécurité</p> <p>Résultats pour l'avenir</p> |





15.4. Base du reporting

Le rapport de durabilité est destiné à tous les clients, agents, salariés, actionnaires coopérateurs et familiaux, représentants de la société et autres personnes intéressées par les prestations d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA et de toutes les sociétés affiliées dans le domaine du développement durable.

Le rapport couvre la période du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014 et a été établi selon les lignes directrices GRI les plus récentes (GRI 4 - niveau 'étendues' (comprehensive)) – voir plus loin.

15.4.1. Collecte et validation des données (G4-18)

Les informations ont été collectées auprès des directions suivantes chez Argenta: Clients, Canaux et Marketing, Soutien à la distribution, Gestion de produits Banque, Gestion de produits Assurances, ICT, Planning financier et Analyse, Organisation et Talent, Service juridique, Compliance et Intégrité et Audit. Les sociétés affiliées et la succursale aux Pays-Bas ont également été consultées.

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.

Sur la base de ces préparatifs, de nouvelles consultations (limitées) ont été menées avec les parties prenantes d'Argenta en 2014. Les résultats de ces consultations ont servi, avec la consultation plus étendue qui a eu lieu en 2013, à l'élaboration du rapport de durabilité et à l'identification de problèmes sur lesquels Argenta doit continuer à se pencher à l'avenir. Vous trouverez plus d'explications sur l'approche des parties prenantes et sur les cadres de référence utilisés à la section 15.5. « Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes ».

Les informations utilisées pour le rapport de durabilité établi dans le cadre du présent rapport annuel ont été suivies dans un groupe de projet transversal sur la durabilité, dirigé par le secrétaire général, qui rapporte directement au président du comité de direction (CEO). Ce même président du comité de direction est également en charge de la

responsabilité sociale d'entreprise et de son suivi au quotidien.

Le conseil d'administration est aussi impliqué dans la responsabilité sociale d'entreprise vu que chaque administrateur a passé en revue le rapport annuel et a, le cas échéant, donné son feedback.

La conformité aux exigences et principes relatifs au reporting de durabilité GRI4 (y compris les indicateurs du Supplément sur le secteur des services financiers (FSSS)) a été vérifiée lors de la rédaction du rapport annuel.

Ce rapport a été approuvé par le conseil d'administration qui a profité de l'occasion pour procéder à son évaluation annuelle des efforts accomplis en matière de durabilité et à l'actualisation du plan d'action en matière de durabilité 2013-2015. Ce rapport servira en outre de document de base pour établir, au cours de l'année 2015, un nouveau plan d'action en matière de durabilité qui définira les objectifs pour les années à venir.

15.4.2. Normes de reporting

Ce rapport de durabilité repose sur des normes et des directives externes. Le réviseur d'entreprises a (partiellement) vérifié que le rapport avait été rédigé conformément aux lignes directrices GRI 4 – 'étendues' ('comprehensive'). En outre, GRI a réalisé le contrôle de matérialité qui permet de vérifier s'il existe un lien correct entre le tableau GRI et le rapport annuel. Les indicateurs du Financial Services Sector Supplement (FSSS) ont également été pris en compte.

15.4.3. Périmètre (scope) (G4-17 et G4-18)

Depuis 2012, Argenta publie chaque année un rapport de durabilité dans le cadre de son rapport annuel. Pour 2014, Argenta a souhaité intégrer son reporting en matière de durabilité dans le reste du rapport annuel et ne plus aborder le thème de la durabilité dans un seul chapitre spécifique.

Le périmètre du rapport de durabilité 2014 est le même que celui de 2013 et couvre les activités d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA, des sociétés affiliées (Argenta Banque d'Épargne SA, la succursale aux Pays-Bas, Argenta Nederland nv, Argenta Luxembourg SA, Argenta Assurances SA,

Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.4.3.: G4-17 et G4-18



Argenta-Life Nederland nv, Argenta Life Luxembourg SA). Cela correspond aux sociétés qui sont consolidées dans les comptes annuels 2013.

Les agences 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.

15.4.4. Différences par rapport à 2013

Il y a peu de différences significatives au niveau du périmètre et du champ d'étude par rapport au rapport précédent. En ce qui concerne le reporting, les thèmes relatifs à la durabilité sont à présent intégrés dans les autres parties du rapport annuel et ne sont donc pas tous mentionnés dans un seul chapitre distinct. De plus, Argenta a l'intention d'organiser une large consultation des parties prenantes tous les deux ans. Vu qu'une large consultation a déjà été réalisée en 2013, seule une consultation limitée des parties prenantes a été menée en 2014 (agents, collaborateurs et clients). Rien ne change toutefois à l'ambition d'Argenta de

rendre compte de ses prestations en matière de durabilité au moins une fois par an **(G4-23)**.

Les assurances d'investissement sont aussi reprises depuis cette année dans le reporting sur les investissements de clients d'Argenta ayant un impact sur la société.

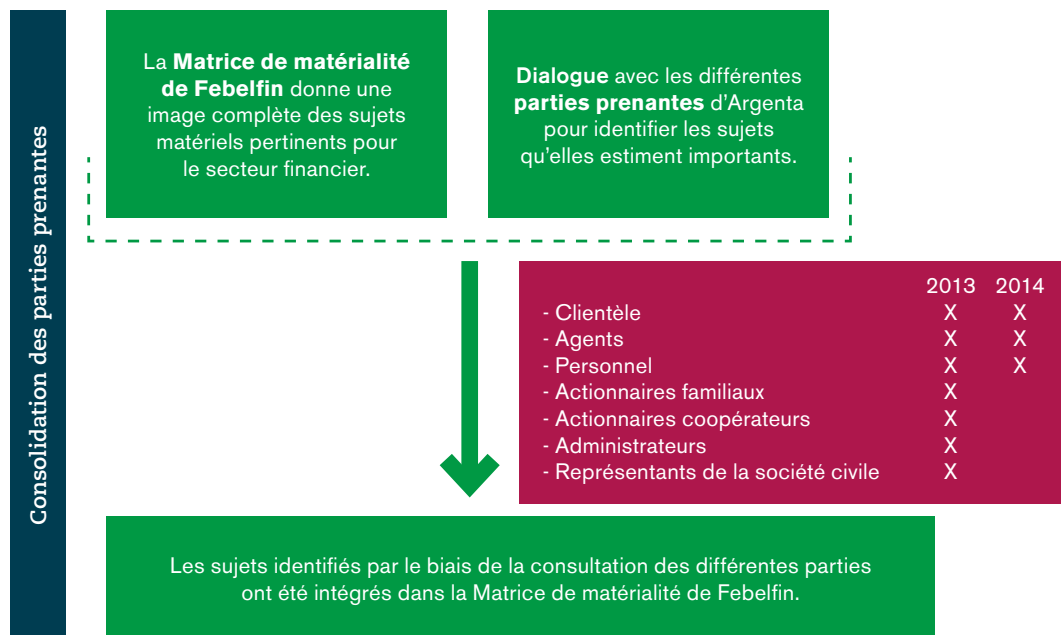
Par ailleurs, le ratio de levier du groupe de bancassurance dans son ensemble n'est pas rapporté pour 2014 vu que la méthodologie a de nouveau changé, ce qui rend une comparaison avec les années antérieures peu pertinente. Les ratios séparés (à savoir de la banque et du groupe d'assurances) restent toutefois maintenus.

Enfin, suite à une modification de la méthodologie du protocole GHG, Argenta a décidé de ne plus faire rapport à partir de 2014 sur les flux Achats de biens et de services et sur le flux Biens d'équipement **(G4-22)**.

Nous expliquons ci-après le processus de consultation des parties prenantes d'Argenta. Chaque bloc sera expliqué plus en détail dans les sections suivantes.



15.5. Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes

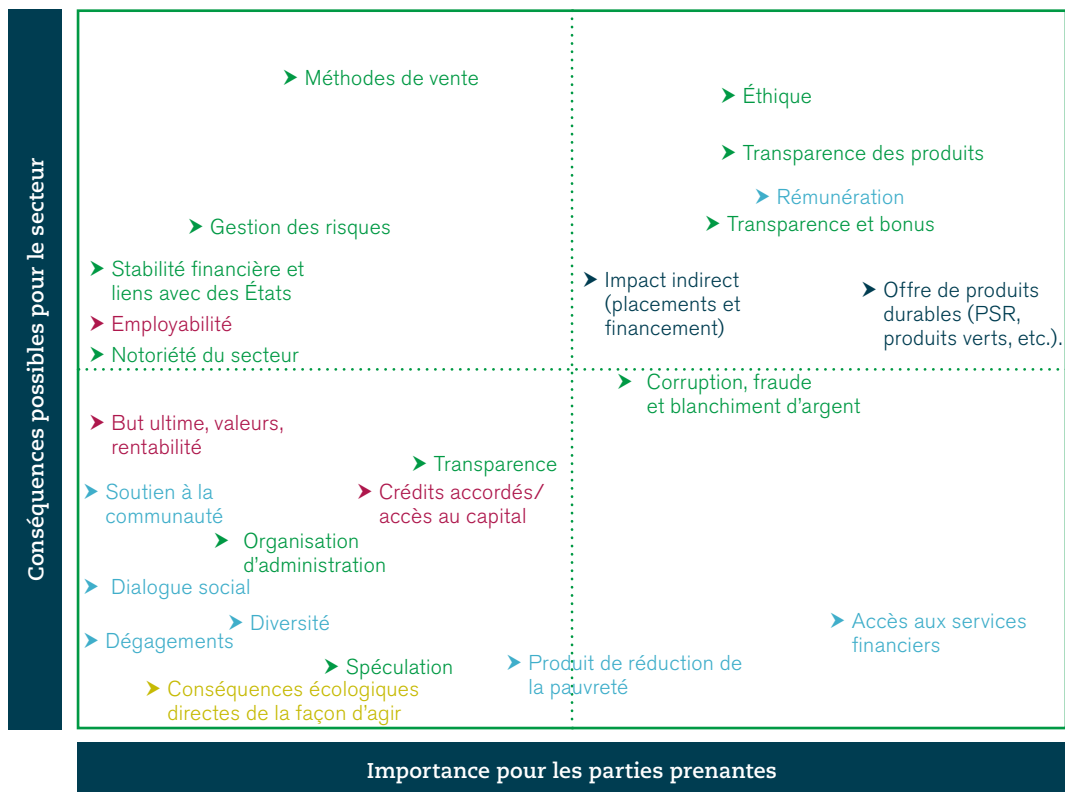


(G4-18)

Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.4.3.: G4-17 et G4-18

15.5.1. Thèmes pertinents pour la responsabilité sociale d'entreprise de Febelfin pour le secteur bancaire belge

La matrice de matérialité Febelfin avec des thèmes de responsabilité sociale d'entreprise pour le secteur financier belge est représentée ci-après:



Les thèmes qui sont revenus le plus souvent lors de la consultation des parties prenantes sont repris en haut à droite. Les autres thèmes, tout aussi importants, sont jugés moins déterminants par les parties prenantes. Cette matrice a été constituée sur la base de panels de consultation et d'interviews avec des ONG, des experts en durabilité, des professeurs d'universités, des syndicats et des autorités de contrôle. Elle a été établie avec la collaboration de 19 institutions financières en Belgique, dont Argenta. Le rapport de durabilité et la matrice de matérialité de Febelfin peuvent être consultés sur le site <http://www.lesbanquesetlasociete.be>.

15.5.2. Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes

En 2013, Argenta a pour la première fois entamé un dialogue avec différents groupes de parties prenantes qui ont été identifiées par l'équipe de projet interne et validées par le CEO. Vu qu'Argenta a l'intention d'organiser une large consultation des parties prenantes tous les deux ans, il a été décidé pour 2014 de se limiter à un plus petit nombre de groupes de parties prenantes, à savoir les clients, les agents et le personnel. Argenta mènera à nouveau une large consultation des parties prenantes en 2015. **(G4-25)**

Le tableau suivant indique la manière dont Argenta a mené la discussion avec ses parties prenantes au cours des deux dernières années. **(G4-24 et G4-26)**

Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.5.2.: G4-24, G4-25, G4-26 et G4-27

| Partie prenante | Mode d'interaction avec la partie prenante | Consultés en 2013 | Consultés en 2014 |
|----------------------------|--|-------------------|-------------------|
| (1) Clients | Questionnaire ciblé via une enquête clients NPS et via l'Episodic Survey. | X | X |
| (2) Agents | Questionnaire ciblé via une enquête auprès des agents, NPS et débat/dialogue mensuel avec les agents | X | X |
| (3) Personnel | Consultation ciblée lors d'une réunion du personnel et un débat ouvert avec le personnel ainsi que via l'Episodic Survey (uniquement réalisée en 2014). | X | X |
| (4) Actionnaires familiaux | Présentation ciblée et consultation le 15 octobre 2013 | X | |
| (5) Actionnaires Argen-Co | Enquête ciblée le 14 novembre 2013 | X | |
| (6) Administrateurs | Enquête ciblée envoyée à chaque membre du conseil d'administration en décembre | X | |
| (7) Société | Consultation ciblée entre délégués de la direction d'Argenta et Fairfin le 17 décembre 2013. Feed-back sur le rapport de durabilité 2012 par le Prof Dr Luc Van Liedekerke | X | |

L'interaction avec les parties prenantes a été menée par les collaborateurs de l'équipe de projet interne, sauf pour les enquêtes via NPS et l'Episodic Survey. Les enquêtes NPS ont été réalisées par la direction concernée tandis que l'Episodic Survey a été menée par des parties externes, à savoir Nexus Integrity Consulting et la KU Leuven.

L'équipe de projet interne a toujours transmis directement au CEO les résultats de chaque enquête au cours de réunions one-to-one.

Les thèmes pertinents abordés en 2014 pendant l'interaction avec les parties prenantes sont de nouveau conformes à ceux mentionnés dans l'étude de Febelfin. C'est la raison pour laquelle Argenta a de nouveau gardé, comme cadre de référence pour le rapport de durabilité 2014, les thèmes pertinents

qui ont été identifiés par Febelfin. Ces thèmes s'appliquent à toutes les entités au sein d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

Des problèmes spécifiques ont aussi été abordés pendant les interactions, aussi bien en 2013 qu'en 2014. Ils sont résumés dans le tableau ci-dessous, accompagnés d'une première réaction de la direction d'Argenta. Le feed-back reçu sera certainement pris en compte lors de l'élaboration d'un nouveau plan d'action en matière de durabilité au cours de l'année 2015. Les problèmes identifiés par les parties prenantes en 2013 avaient aussi été soulevés lors des enquêtes auprès des administrateurs en 2013. Cela témoigne d'une étroite implication des administrateurs dans le vécu des autres parties prenantes d'Argenta. **(G4-27)**

Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.5.2.: G4-24, G4-25, G4-26 et G4-27

| N° | Thème pertinent | Problème | Partie prenante qui soulève le problème | Manière dont Argenta réagit à cette réflexion |
|----|--|--|---|--|
| 1 | Transparence des produits | Améliorer davantage la compréhension des produits et des possibilités | Clients Représentants de la société Administrateurs | <p>Les produits d'Argenta sont et restent relativement simples comparés à ceux des grandes banques.</p> <p>Argenta continue à accorder de l'importance au maintien d'une relation à long terme avec sa clientèle et mise sur des conseils personnalisés (voir aussi 2. « Mission et vision d'Argenta »).</p> |
| 2 | Retombées indirectes (investissements) | Améliorer la transparence en rapport avec les critères de durabilité qu'Argenta utilise pour la composition des fonds | Représentants de la société Administrateurs | <p>Argenta continue de développer des fonds 'Best in class' et thématiques.</p> <p>En 2014, un séminaire a en outre été organisé en collaboration avec Antwerp-ITCCO sur l'investissement responsable, le placement durable et l'éthique financière.</p> |
| 3 | Méthode de vente | La génération « babyboom » est plus satisfaite que la génération Y des services d'Argenta. La génération Y accorde plus d'importance à la Banque par Internet, aux applications mobiles et aux informations/conseils sur le site Internet. | Clients Agents | <p>Pendant l'année 2014, Argenta a lancé son application mobile pour iOS et Android qui permet d'effectuer des opérations bancaires via son smartphone, tout comme pour les grandes banques.</p> <p>De plus, des dizaines d'agents ont été formés au cours de l'année afin qu'ils puissent dès à présent aussi créer leurs propres pages Facebook locales. Cette initiative sera poursuivie en 2015.</p> |
| 4 | Employabilité | Maintien de l'attention accordée à l'offre de possibilités d'évolution pour les collaborateurs et amélioration de la transparence dans la politique RH. | Collaborateurs Administrateurs | <p>Le département « Ressources humaines » a été rebaptisé en 2015 Organisation et Talent afin de mettre encore plus l'accent sur le développement des talents.</p> <p>La direction d'Argenta a en outre pour ambition de se consacrer davantage à une politique salariale transparente.</p> |



Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.5.2.: G4-24, G4-25, G4-26 et G4-27

15.5.3. Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta (G4-19, G4-20 et G4-21)

Vous trouverez ci-après les thèmes pertinents qui sont abordés dans le rapport annuel. Il est également indiqué si ces thèmes se situent au sein de ou en dehors du Groupe Argenta.

| Thèmes pertinents | Référence dans le rapport annuel | Interne Au sein du Groupe Argenta | Externe En dehors du Groupe Argenta |
|---|---|--|--|
| Éthique | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique (élément du contrat d'agence commerciale) ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ▪ Pertinent pour les gestionnaires de fonds externes ▪ Pertinent pour les fournisseurs |
| Transparence des produits | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | Pertinent pour l'organisation de distribution au sein du Groupe Argenta. Fait aussi partie de la stratégie du Groupe Argenta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique (élément du contrat d'agence commerciale) ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ▪ Pertinent pour les gestionnaires de fonds externes |
| Rémunération | Section 5.1.3. « Organisation et Talent » | Pertinent pour les collaborateurs | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents indépendants ▪ Pertinent pour les clients et la société en général, pour comprendre la politique salariale et de rémunération |
| Transparence et bonus | Section 5.1.3. « Organisation et Talent » et section 10.1.4. « Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta » | Pertinent pour les collaborateurs | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents indépendants ▪ Pertinent pour les clients et la société en général, pour comprendre la politique salariale et de rémunération ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas |
| Retombées indirectes (investissement et financement) | Section 5.4.3. « Trésorerie et ALM » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta, pour le rôle dans l'économie en général et la réputation en particulier | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières d'investissements qui ne correspondent pas à leur profil de risque) et la société (qui peut être impactée par les caractéristiques des investissements) |
| Offre de produits durables (Investissements socialement responsables, produits verts, etc.) | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour la stratégie, le positionnement et la réputation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients et la société en général |
| Corruption, fraude et blanchiment | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent être impactés par une perte due à la corruption, la fraude et le blanchiment) |
| Accès aux services financiers | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | Pertinent pour l'organisation de distribution et de gestion des produits au sein du Groupe Argenta. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients et la société en général |
| Méthodes de vente | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | Pertinent pour les divisions Distribution et Gestion des produits au sein du Groupe Argenta. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients et la société en général |

Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.5.3.: G4-19, G4-20 et G4-21

| Thèmes pertinents | Référence dans le rapport annuel | Interne Au sein du Groupe Argenta | Externe En dehors du Groupe Argenta |
|--|--|---|--|
| Gestion des risques | Section 12 « Gestion des risques » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque, réinvestissement de l'épargne des clients particuliers surtout dans des prêts hypothécaires destinés à des particuliers et des obligations d'État) et la réputation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières) et la société (qui peut être impactée par les caractéristiques des investissements) |
| Stabilité financière et liens avec les États | Section 5.4.3. « Trésorerie et ALM » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque) et la réputation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ N'a pas eu besoin d'aide publique ▪ Pertinent pour les clients ▪ Pertinent pour les agents indépendants ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas |
| Employabilité (employability) | Section 5.1.3. « Organisation et Talent » | Pertinent pour les collaborateurs d'Argenta et la direction | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents et la société (conséquences du vieillissement de la population à plus long terme) |
| Réputation du secteur | Section 5.3.4. « Marketing et Communication » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (banque familiale stable et sobre avec une vision claire à long terme) et la réputation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients |
| Finalité, valeurs, rentabilité | Section 2. « Mission et vision d'Argenta » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (banque familiale stable et sobre avec une vision claire à long terme) et la réputation | Sans objet. |
| Transparence | Section 5.1.2. « Excellence des processus » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ▪ Pertinent pour les clients particuliers ▪ Pertinent pour la société en général |
| Crédits octroyés/ accès au capital | Section 5.4.3. « Trésorerie et ALM » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque, réinvestissement de l'épargne des clients particuliers surtout dans des prêts hypothécaires destinés à des particuliers et des obligations d'État) et la réputation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières) et la société (qui peut être impactée par l'accès ou non au capital) |
| Soutien à la société | Section 5.4.3. « Trésorerie et ALM » | Sans objet. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour la contribution à la société ▪ Pertinent pour les clients particuliers |
| Organisation de la gouvernance | Section 10. « Gouvernance d'entreprise » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents |
| Diversité | Section 5.1.3. « Organisation et Talent » | Pertinent pour les collaborateurs | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour la société |

Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.5.3.: G4-19, G4-20 et G4-21

| Thèmes pertinents | Référence dans le rapport annuel | Interne Au sein du Groupe Argenta | Externe En dehors du Groupe Argenta |
|--|--|--|---|
| Licenciements | Section 5.1.3. « Organisation et Talent » | Pertinent pour les collaborateurs (Les effectifs n'ont pas diminué au cours des 3 dernières années.) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour la société que les établissements financiers jouent leur rôle d'employeur dans la société |
| Spéculation | Section 5.4.3. « Trésorerie et ALM » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque, réinvestissement de l'épargne des clients particuliers surtout dans des prêts hypothécaires destinés à des particuliers et des obligations d'État - les transactions spéculatives sont expressément interdites) et la réputation | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières) et la société (qui peut être impactée par des transactions spéculatives) |
| Produit destiné à lutter contre la pauvreté | Section 15.1.3. « Alphabétisation financière » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour pouvoir établir correctement le profil de risque du client et lui offrir des produits adaptés | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les clients et pour le soutien de la société |
| Impact environnemental direct des opérations | Section 15.1.4.1. « Efforts sur le plan de l'environnement et de l'énergie » | Pertinent pour tout le Groupe Argenta | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique (fait partie du contrat d'agence) ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ▪ Pertinent pour les clients |



15.6. Valeurs et objectifs fondamentaux



Pour 2015 et les années à venir, Argenta s'est fixé des objectifs durables dans sa stratégie à long terme Argenta 2020. Ces objectifs phares contribuent à la mission d'Argenta. Ils sont regroupés en quatre thèmes :

- Entrepreneuriat;
- Fiabilité;
- Sécurité;
- Résultats pour l'avenir.

Ces quatre objectifs phares se reflètent dans les valeurs durables prônées par Argenta. Argenta veut

- être un bancassureur familial et indépendant pour les ménages;
- faire preuve de sobriété et de rentabilité grâce à une politique de prix cohérente et concurrentielle;
- avoir une communication ouverte et honnête avec ses collaborateurs, ses parties prenantes et ses clients;
- agir de manière durable et socialement responsable, non seulement en établissant des relations durables avec ses clients et en leur proposant des produits durables mais aussi en menant une politique en faveur de l'égalité des chances et du respect de l'environnement.

Ces objectifs phares sont le fil conducteur de ce rapport annuel.

Les indicateurs GRI suivants sont repris à la section 15.5.3.: G4-19, G4-20 et G4-21



Objectifs fondamentaux durables d'Argenta

Entrepreneuriat

La croissance durable en Belgique et aux Pays-Bas
(section 2.1)

La banque socialement responsable
(section 2.2)

Améliorer l'expertise des agents
(section 3.6.3)

Communication ouverte et transparente & dialogue
(section 5.3.5)

Réinvestir durablement
(section 5.3.5)

- dans les prêts immobiliers
- dans les prêts aux gouvernements centraux, régionaux et locaux

L'excellence des procédures
(section 5.1.2)

Fiabilité

Indépendant, familial et pour les ménages
(section 2.1)

Sobriété et approche prudente avec l'argent
(section 1)

Le client est la priorité :

- relation durable avec le client (section 2.1)

- accent sur des conseils honnêtes et transparents (section 2.1)

- formation et certification des agents (section 5.3.6)

- MiFID (section 5.3.7)

Enquêtes de satisfaction des clients & des agents
(section 5.1.2)

Compliance et Intégrité
(section 5.2.1)

Réseau informatique performant
(section 5.5)

Sécurité

La banque la plus saine de Belgique
(section 3.2)

Rating A
(section 6.2)

Rentabilité
(section 5.3.1)

Faible ratio coûts/revenus
(section 5.3.1)

Suivi et contrôle des risques
(section 13 & 14)

- Liquidité
- Solvabilité de la banque
- Solvabilité de l'assureur

Réseau informatique sûr
(section 5.5)

Résultats pour l'avenir

Argenta 2020
(section 5.1.1)

- Banque numérique (section 5.3.3)

- Maison des investissements (section 5.3.3)

Talent (section 5.1.3)

- Politique durable du personnel
- Apprentissages et développement

Moteur de l'économie

- Investir directement dans l'économie réelle (section 5.4.3)
- Les investissements des clients ayant un impact sur la société (section 5.3.7)

- Couverture contre le vieillissement (section 5.3.7)





Annexes
comptes annuels 2014



16. Annexes comptes annuels 2014

1. Bilan consolidé et compte de résultats selon IFRS Argenta Banque d'Epargne SA au 31 décembre 2014 après affectation du bénéfice

Bilan

en euros

| ACTIF | |
|--|-----------------------|
| Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales | 149.377.455 |
| Actifs financiers détenus à des fins de transaction | 26.134.211 |
| Actifs financiers disponibles à la vente | 8.352.382.746 |
| Prêts et créances | 23.527.689.459 |
| Prêts et créances sur établissements de crédit | 350.726.228 |
| Prêts et créances sur la clientèle | 23.176.963.231 |
| Actifs détenus jusqu'à l'échéance | 839.817.180 |
| Variation de la juste valeur des éléments de couverture | 398.422.686 |
| Immobilisations corporelles | 34.250.829 |
| Terrains, constructions et outillage | 32.645.392 |
| Immeubles de placement | 1.605.437 |
| Écarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles | 45.133.248 |
| Créances fiscales | 110.527 |
| Autres actifs | 150.756.697 |
| TOTAL DE L'ACTIF | 33.524.075.038 |



Bilan

en euros

| OBLIGATIONS, INTÉRÊTS MINORITAIRES ET FONDS PROPRES | |
|--|-----------------------|
| Passifs financiers détenus à des fins de transaction | 11.364.769 |
| Passifs financiers au coût amorti | 30.998.478.859 |
| Dépôts d'établissements de crédit | 412.902.289 |
| Dépôts d'établissements autres que de crédit | 28.461.986.606 |
| Titres de créance, y compris les obligations | 1.610.203.276 |
| Passifs subordonnées | 513.386.688 |
| Dérivés – comptabilité de couverture | 607.092.752 |
| Provisions | 13.708.037 |
| Dettes fiscales | 79.246.094 |
| Autres passifs | 264.434.824 |
| TOTAL DU PASSIF | 31.974.325.335 |
| Fonds propres | 1.549.749.703 |
| Fonds propres attribuables aux actionnaires | 1.549.675.409 |
| Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires | 74.294 |
| TOTAL DU PASSIF, DES INTÉRÊTS MINORITAIRES ET DES FONDS PROPRES | 33.524.075.038 |



Compte de résultats

en euros

| | | |
|--|---------------|---------------------|
| Produits et charges financiers et opérationnels | | 459.286.539 |
| Produits d'intérêt nets | | 540.330.008 |
| Produits d'intérêt | 1.081.646.403 | |
| Charges d'intérêt | -541.316.395 | |
| Produits d'honoraires et de commissions (nets) | | -59.714.545 |
| Produits d'honoraires et de commissions | 75.445.834 | |
| Charges d'honoraires et de commissions | -135.160.379 | |
| Résultat net des instruments financiers à la juste valeur par le résultat | | 6.016.890 |
| Résultat net des actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction | | -49.863.325 |
| Résultat net de la comptabilité de couverture | | 1.961.952 |
| Profits (pertes) sur la décomptabilisation d'actifs autres que ceux détenus en vue de leur vente | | 2.469 |
| Autres produits opérationnels nets | | 20.553.090 |
| Frais administratifs | | -221.413.955 |
| Dépenses de personnel | -34.818.193 | |
| Dépenses générales et administratives | -186.595.762 | |
| Amortissements | | -21.549.016 |
| Immobilisations corporelles | -5.783.227 | |
| Immeubles de placement | -30.073 | |
| Immobilisations incorporelles | -15.735.716 | |
| Reconnaissance et reprise de provisions | | -638.705 |
| Dépréciation spécifique | | -2.071.158 |
| Prêts et créances | -2.071.158 | |
| Résultat avant impôts | | 213.613.705 |
| Résultat d'impôt relatif au résultat des activités ordinaires | | -40.551.834 |
| Résultat net | | 173.061.871 |
| Résultat attribuable aux intérêts minoritaires | | 3.346 |
| Résultat attribuable aux actionnaires | | 173.058.525 |



2. Bilan consolidé et compte de résultats selon IFRS Argenta Assurances SA au 31 décembre 2014 après affectation du bénéfice

Bilan

| | | en euros |
|--|-------------|----------------------|
| ACTIF | | |
| Actifs financiers désignés à la juste valeur par le résultat | | 1.181.134.714 |
| Actifs financiers disponibles à la vente | | 3.121.002.028 |
| Prêts et créances | | 1.224.779.119 |
| Prêts et créances sur établissements de crédit | 410.146.388 | |
| Prêts et créances sur la clientèle | 814.632.731 | |
| Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance | | 165.556.764 |
| Immobilisations corporelles | | 692.590 |
| Immobilisations corporelles | 66.931 | |
| Immeubles de placement | 625.659 | |
| Écarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles | | 3.193.107 |
| Part des réassureurs dans les provisions techniques | | 3.274.617 |
| Autres actifs | | 34.020.276 |
| TOTAL DE L'ACTIF | | 5.733.653.215 |

| | | en euros |
|--|-------------|----------------------|
| OBLIGATIONS, INTÉRÊTS MINORITAIRES ET FONDS PROPRES | | |
| Passifs financiers à la juste valeur par le résultat | | 1.181.134.714 |
| Passifs financiers au coût amorti | | 1.253.451.267 |
| Provisions techniques des contrats d'assurance | | 2.556.605.744 |
| Dettes fiscales | | 112.949.969 |
| Autres passifs | | 42.760.703 |
| TOTAL DU PASSIF | | 5.146.902.397 |
| Fonds propres | | 586.750.818 |
| Fonds propres attribuables aux actionnaires | 586.744.563 | |
| Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires | 6.255 | |
| TOTAL DU PASSIF, DES INTÉRÊTS MINORITAIRES ET DES FONDS PROPRES | | 5.733.653.215 |



Compte de résultats

en euros

| | | |
|--|--------------|--------------------|
| Produits et charges financiers, opérationnels et d'assurance | | 84.580.120 |
| Primes acquises nettes | | 643.044.614 |
| Primes brutes | 650.929.521 | |
| Modification dans les primes non acquises | -2.315.885 | |
| Primes de réassurance délivrées | -5.569.022 | |
| Produits d'intérêt nets | | 109.622.664 |
| Produits d'intérêt | 123.300.381 | |
| Charges d'intérêt | -13.677.717 | |
| Dividendes | | 2.154.385 |
| Produits d'honoraires et de commissions (nets) | | 12.561.137 |
| Résultat net des actifs financiers disponibles à la vente | | 6.685.930 |
| Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurances nets | | -666.921.972 |
| Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurance bruts | -674.288.485 | |
| Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurances, part des réassureurs | 7.366.513 | |
| Résultat net des immobilisations à la vente | | 18.502 |
| Autres produits opérationnels nets | | -22.585.140 |
| Frais administratifs | | -20.808.452 |
| Dépenses de personnel | -6.011.677 | |
| Dépenses générales et administratives | -14.796.775 | |
| Amortissements | | -2.143.737 |
| Immobilisations corporelles pour son propre usage | -18.142 | |
| Immeubles de placement | -3.029 | |
| Immobilisations incorporelles | -2.122.566 | |
| Dépréciation spécifique | | -492.680 |
| Actifs financiers disponibles à la vente | -651.037 | |
| Prêts et créances | 158.357 | |
| Total des profits et pertes d'activités ordinaires poursuivies avant impôt et avant intérêts minoritaires | | 61.135.251 |
| Résultat d'impôt relatif au résultat des activités ordinaires | | -15.062.522 |
| Résultat net | | 46.072.729 |
| Résultat attribuable aux intérêts minoritaires | | -327 |
| Résultat attribuable aux actionnaires | | 46.073.056 |





17. Adéquation avec les lignes directrices de reporting GRI version 4

17.1 Contrôle GRI sur la pertinence G4-17 à G4-27 ('Materiality Disclosure Service')

La GRI *Materiality Disclosure Service* contrôle si les General Standard Disclosures G4-17 à G4-27 ont été intégrées correctement dans le tableau GRI et dans le texte final du présent rapport annuel. Cependant, la GRI *Materiality Disclosure Service* ne vérifie pas le contenu ces informations.



17.2 Table des matières GRI



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises* |
|------------------------------------|--|-------------------|---|-------------------------------|---|
| 1. Stratégie et analyse | | | | | |
| G4-1 | Déclaration du président du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et la stratégie pour l'approche de durabilité. | Complet | Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration » | | |
| G4-2 | Principaux impact, risques et opportunités | Complet | Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration » | | |
| 2. Profil de l'organisation | | | | | |
| G4-3 | Nom de l'organisation | Complet | Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » | | x |
| G4-4 | Principaux produits et/ou services | Complet | Section 5. « Description des activités centralisées du Groupe Argenta », section 6 « Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne » et section 7 « Description des activités d'Argenta Assurances » | | x |
| G4-5 | Pays où se trouve le siège social | Complet | Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » | | x |
| G4-6 | Structure opérationnelle (liste des pays dans lesquels l'organisation est active ou qui sont pertinents pour le développement durable). | Complet | Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-------|--|-------------------|--|-------------------------------|--|
| G4-7 | Nature du capital et forme juridique | Complet | Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » et section 13 « Informations diverses » | | |
| G4-8 | Marchés (y compris répartition géographique, secteurs et types de clients) | Complet | Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » et section 5 « Description des activités centralisées du Groupe Argenta », section 6 « Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne » et section 7 « Description des activités d'Argenta Assurances » et section 4.2 « Réseau international » | | |
| G4-9 | Taille de l'organisation (y compris nombre total de salariés, sites, chiffre d'affaires net, capital total et quantité de produits/ services) | Complet | Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration », 5.1.3 « Organisation et Talent » (nombre total de salariés) Section 9. « Chiffres clés d'Argenta Bank en Verzekeringsgroep » (chiffre d'affaires net et capital total) Section 4. « Description de la structure du Groupe Argenta » (sites), section 5 « Description des activités centralisées du Groupe Argenta », section 6 « Description des activités d'Argenta Banque d'Épargne » et section 7 « Description des activités d'Argenta Assurances » et section 4.2 « Réseau international » (produits/ services) | | |
| G4-10 | Effectif total: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de salariés par type de contrat de travail et par sexe. ▪ Nombre de salariés permanents par type de contrat de travail et par sexe ▪ Effectif total et nombre de collaborateurs supervisés (y compris répartition par sexe) ▪ Effectif total par région et par sexe. ▪ Indiquer si une part importante du travail de l'organisation est assurée par des personnes qui sont indépendantes ou par des employés qui ne sont pas sous contrat chez Argenta. ▪ Indiquer toute variation importante de l'effectif. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » | | x |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-------|---|-------------------|--|-------------------------------|--|
| G4-11 | Pourcentage de collaborateurs couverts par une convention collective de travail | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » La politique salariale du Groupe Argenta est conforme à la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne. | | |
| G4-12 | Décrire la chaîne d'approvisionnement d'Argenta | Complet | Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration » et section 2 « Mission et vision d'Argenta » | | x |
| G4-13 | Changements substantiels de taille, de structure de l'organisation, de propriété ou de la chaîne d'approvisionnement survenus au cours de la période de reporting: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Changements d'implantation ou changements d'activités, incluant l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites; ▪ Modifications dans la structure du capital social et autres actifs ▪ Changements de localisation des fournisseurs, modifications de la structure de la chaîne d'approvisionnement ou des relations avec les fournisseurs, y compris la sélection et la résiliation. | | Sans objet. Aucun changement substantiel | | |
| G4-14 | Explication de l'application du principe de précaution chez Argenta. | Complet | Section 2 « Mission et vision d'Argenta » | | |
| G4-15 | Chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval. | Complet | Section 2 « Mission et vision d'Argenta », section 5.3.6 « Gestion des produits » et section 15.2 « Engagement dans la société » | | |
| G4-16 | Affiliation à des associations (comme des associations professionnelles) ou à des organisations nationales/internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation: <ul style="list-style-type: none"> ▪ occupe une fonction au sein de l'instance de gouvernance; ▪ participe à des projets ou à des groupes de travail; ▪ apporte des financements dépassant la simple cotisation; ▪ considère son adhésion comme stratégique. | Complet | 15.2 « Engagement dans la société » – Les affiliations d'Argenta sont mentionnées. Argenta n'occupe aucune fonction dans l'instance de gouvernance d'associations/ de fédérations ou d'organisations de défense des intérêts. Il n'apporte pas non plus de financements additionnels dépassant la simple cotisation. | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|---|-------------------|--|-------------------------------|--|
| 3. Aspects et périmètre pertinents identifiés | | | | | |
| G4-17 | Liste des entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation (ou documents équivalents) Liste des entités non incluses dans le rapport de durabilité par rapport aux entités dans les états financiers consolidés (ou documents équivalents). | Complet | Section 14 « Comptes annuels » section 15.4 « Base du reporting » Les entités sont identiques car combinées dans le rapport annuel et le rapport de durabilité. | | x |
| G4-18 | Processus lié à la définition du contenu et du périmètre du rapport. Expliquer comment les principes de reporting ont été appliqués pour déterminer le contenu du rapport. | Complet | Section 15.4.1 « Collecte et validation des données », section 15.4.3 « Périmètre (scope) », et le schéma de la section 15.5 « Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes » | | x |
| G4-19 | Liste des aspects pertinents identifiés lors de la détermination du contenu du rapport | Complet | 15.5.3 « Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta » | | x |
| G4-20 | Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre au sein de l'organisation conformément à la ligne directrice G4. | Complet | 15.5.3 « Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta » | | x |
| G4-21 | Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre en dehors de l'organisation conformément à la ligne directrice G4. | Complet | 15.5.3 « Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta » | | x |
| G4-22 | Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs avec les raisons. | Complet | Sectie 15.4. 4 « Différences par rapport à 2013 » | | x |
| G4-23 | Changements substantiels concernant le champ d'étude et le périmètre par rapport aux périodes précédentes. | Complet | Sectie 15.4. 4 « Différences par rapport à 2013 » | | x |
| 4. Implication des parties prenantes | | | | | |
| G4-24 | Liste des parties prenantes pour l'organisation. | Complet | Section 15.5 « Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes » | | x |
| G4-25 | Méthode d'identification et de sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue | Complet | Section 15.5 « Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes » | | x |
| G4-26 | Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et groupe de parties prenantes, et préciser si cette implication a été reprise dans le cadre du processus de préparation du rapport de durabilité | Complet | Section 15.5 « Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes » | | x |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|---|-------------------|---|-------------------------------|--|
| G4-27 | Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu (notamment par son reporting). Indiquer les groupes de parties prenantes qui ont soulevé chacun des thèmes ou questions clés. | Complet | Section 15.5 « Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes » | | x |
| 5. Profil du rapport | | | | | |
| G4-28 | Période de reporting | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | x |
| G4-29 | Date du dernier rapport publié | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | x |
| G4-30 | Cycle de reporting | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | x |
| G4-31 | Personne à contacter | Complet | Section 17 « Coordonnées » | | |
| G4-32 | Processus relatif à la détermination du contenu du rapport | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | x |
| G4-33 | Assurance du rapport | Complet | Section 17 « Adéquation avec les lignes directrices de reporting GRI version 4 » | | x |
| G4-34 | Structure de gouvernance de l'organisation | Complet | Section 10.4.1. « Gouvernance » Les décisions sur la politique en matière de responsabilité sociale d'entreprise (RSE), qui couvre l'impact économique, environnemental et social des activités, sont suivies directement par le CEO. | | |
| 6. Gouvernance, obligations et dialogue | | | | | |
| G4-35 | Structure de la gouvernance, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance. Identifier les comités responsables des décisions relatives aux impacts économiques, environnementaux et sociaux. | Complet | Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta » | | |
| G4-36 | Processus de délégation des pouvoirs de l'instance supérieure de gouvernance aux cadres dirigeants et autres salariés concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux | Complet | Section 15.1 « Organisation » | | x |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-------|--|-------------------|---|--|--|
| G4-37 | Processus de consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Si la consultation est déléguée, préciser le processus de retour d'informations à l'instance supérieure de gouvernance. | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » Section 15.5 « Thèmes pertinents des parties prenantes » | | x |
| G4-38 | Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités: - exécutif ou non exécutif - indépendance - durée des mandats - autres postes et engagements importants par personne et la nature de ces engagements - sexe - membres appartenant à des groupes sociaux sous-représentés - compétences relatives à l'impact économique, social et environnemental | Partiel | Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta » Section 15.2. « Engagement dans la société » Le CEO et plusieurs administrateurs possèdent explicitement les compétences en matière de développement durable. | Les groupes sociaux sous-représentés ne siègent pas dans l'instance supérieure de gouvernance. | |
| G4-39 | Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est un membre de la direction (et le cas échéant, indiquer sa fonction au sein de l'organisation et les raisons de cette situation) | Complet | Section 10.4.1. « Gouvernance » | | |
| G4-40 | Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance et ses comités, et les critères utilisés pour la nomination et la sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance (diversité, indépendance, expertise et expérience relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux, comment les parties prenantes participent, y compris les actionnaires). | Complet | Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta » | | |
| G4-41 | Processus mis en place afin que l'instance supérieure de gouvernance s'assure que les conflits d'intérêts sont évités (par exemple participation à d'autres conseils, fournisseurs et autres parties prenantes, actionnaire majoritaire et parties liées). | Complet | Section 10.1.1 « Réunions des conseils d'administration » et 10.1.2 « Adéquation et évaluation » | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-------|---|-------------------|--|-------------------------------|--|
| G4-42 | Rôles de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants dans le développement, l'approbation et l'actualisation de la mission, des valeurs ou énoncés de mission, stratégies, politiques et objectifs de l'organisation concernant l'impact économique, environnemental et social. | Complet | Section 10.4 « Comités de direction du Groupe Argenta » | | |
| G4-43 | Mesures prises pour développer et améliorer les connaissances collectives du conseil d'administration relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux. | Complet | 15.5 « Thèmes pertinents des parties prenantes » | | |
| G4-44 | Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration relative aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Préciser si cette évaluation est ou non indépendante et indiquer sa fréquence et la méthode de cette évaluation. Mesures prises en réponse à l'évaluation de la performance du conseil d'administration concernant des thèmes économiques, environnementaux et sociaux (y compris, au minimum, les changements en matière de composition et d'organisation) | Complet | Section 10.1.1 « Réunions des conseils d'administration » et 10.1.2 « Adéquation et évaluation » | | |
| G4-45 | Rôle du conseil d'administration dans l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux. Y compris le rôle du conseil d'administration dans la mise en œuvre des processus de <i>due diligence</i> Indiquer l'éventuel recours à une consultation des parties prenantes pour appuyer l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par le conseil d'administration | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | |



* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-------|---|-------------------|--|-------------------------------|--|
| G4-46 | Rôle du conseil d'administration dans l'examen de l'efficacité des processus de gestion des risques de l'organisation concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux. | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | |
| G4-47 | Fréquence de l'examen des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par le conseil d'administration. | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | |
| G4-48 | Le comité ou le poste de plus haut niveau qui examine et approuve de façon officielle le rapport de durabilité et s'assure que tous les aspects pertinents sont traités. | Complet | Section 15.4 « Base du reporting » | | |
| G4-49 | Processus pour informer l'instance supérieure de gouvernance des réclamations majeures | Complet | Section 10.1. « Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta » | | |
| G4-50 | La nature et le nombre de réclamations majeures dont l'instance supérieure de gouvernance a été informée et le mécanisme utilisé pour les traiter et les résoudre | Sans objet | Aucune réclamation majeure n'a été communiquée. Les diverses fonctions de contrôle au sein d'Argenta ont toujours la possibilité de soumettre des réclamations/risques aux membres du CA. Pour Audit Interne et Compliance, cela passe par les comités d'audit Argenta Banque d'Épargne/Bank- en Verzekeringsgroep et Argenta Assurances; pour Risk et Validation, il s'agit des comités de risque Argenta Banque d'Épargne/Bank- en Verzekeringsgroep et Argenta Assurances. Les comités se réunissent 5 fois par an. Des réunions sont par ailleurs organisées à plusieurs reprises entre les présidents des comités, d'une part, et le CRO et le directeur Audit Interne, d'autre part. Cela permet de discuter aussi d'éventuelles réclamations. | | |
| G4-51 | La politique de rémunération en vigueur à l'égard de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants et les critères de la politique de rémunération qui sont liés aux objectifs économiques, environnementaux et sociaux de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants. | Complet | Section 10.3 « Comité de rémunération et comité de nomination » | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-------|--|-------------------|--|-------------------------------|--|
| G4-52 | Processus de détermination de la rémunération. Préciser si des conseillers en rémunération participent à la détermination de la rémunération et s'ils sont indépendants de la direction. Indiquer tout autre lien des conseillers en rémunération avec l'organisation. | Complet | Section 10.3 « Comité de rémunération et comité de nomination » Aucun conseiller en rémunération n'est impliqué. Le comité de rémunération est constitué de trois membres: un membre indépendant du conseil d'administration, un administrateur représentant l'actionnaire familial et le président du conseil d'administration. Le comité de rémunération est présidé par un administrateur indépendant. | | |
| G4-53 | Mode de sollicitation et de prise en compte des opinions des parties prenantes en matière de rémunération, y compris les résultats des votes sur la politique de rémunération. | Complet | Section 10.3 « Comité de rémunération et comité de nomination » et section 10.1.4. «Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta » | | |
| G4-54 | Ratio de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation dans chacun des pays ayant d'importantes activités par rapport à la rémunération annuelle totale médiane de l'ensemble des salariés (excepté la personne la mieux payée) dans le même pays. | Complet | Section 10.1.4. « Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta » Argenta a interprété la personne la mieux payée comme étant le salaire le plus élevé des administrateurs exécutifs. Vu la prédominance de l'activité belge au sein du Groupe, la rémunération de base médiane a été calculée tous pays confondus vu qu'un calcul distinct pour les Pays-Bas et le Luxembourg serait peu pertinent. | | x |
| G4-55 | Ratio du pourcentage d'augmentation de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation dans chacun des pays ayant d'importantes activités par rapport au pourcentage d'augmentation médian de la rémunération annuelle totale de l'ensemble des salariés (excepté la personne la mieux payée) dans le même pays. | Complet | Section 10.1.4. « Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta » Argenta a interprété la personne la mieux payée comme étant le salaire le plus élevé des administrateurs exécutifs. Vu la prédominance de l'activité belge au sein du Groupe, la rémunération de base médiane a été calculée tous pays confondus vu qu'un calcul distinct pour les Pays-Bas et le Luxembourg serait peu pertinent. | | x |



* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|--|-------------------|--|--|--|
| 7. Éthique et intégrité | | | | | |
| G4-56 | Liste des valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement: tels que les codes de conduite et codes d'éthique. | Complet | Section 2 « Mission et vision d'Argenta » | | x |
| G4-57 | Indiquer les mécanismes internes et externes pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi et les questions liées à l'intégrité de l'organisation (tels que les services d'aide ou lignes de conseil) | Complet | Section 5.2.1 « Compliance et Intégrité » | | x |
| G4-58 | Indiquer les mécanismes internes et externes utilisés pour faire part des réclamations relatives à des comportements non respectueux de l'éthique et de la loi et à des questions d'intégrité de l'organisation (tels que la remontée à la hiérarchie, les mécanismes ou lignes téléphoniques de 'sonnette d'alarme) | Complet | Section 5.2 « Réputation et compliance » et section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Personne de confiance pour collaborateurs Argenta) | | x |
| Indicateurs de performance économique | | | | | |
| Performance économique | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Section 1. « Avant-propos du président du conseil d'administration », section 7.1 « Impact du cadre économique et financier » et section 8 « Cadre économique et financier général » | | |
| G4-EC1 | Valeurs économiques directes créées et distribuées | Complet | Section 14. « Comptes annuels » | | |
| G4-EC2 | Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique. | Partiel | Section 5.4.3 « Trésorerie et ALM », section 5.3.6 « Gestion des produits » et section 15.2 « Engagement dans la société » | Argenta examine les opportunités liées au changement climatique dans les lignes de produits épargne et paiements, crédits et assurances. | |
| G4-EC3 | Couverture des engagements liés aux régimes de retraite à prestations définies de l'organisation. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Avantages extralégaux) | | |
| G4-EC4 | Aides publiques reçues. | Complet | Sans objet. Aucune aide publique reçue. | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|---|-------------------|---|---|--|
| Présence sur le marché | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Section 1.1 « Mot du président », section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » (Argenta en tant que moteur de l'économie réelle: Réinvestissement de l'épargne dans les besoins de base des ménages) et section 5.1.3 « Organisation et Talent ». | | |
| G4-EC5 | Ratio du salaire d'entrée de base par sexe par rapport au salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels. | Complet | La politique salariale du Groupe Argenta est conforme à la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne. | | |
| G4-EC6 | Procédures pour le recrutement local de personnel et proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » Toutes les personnes sont engagées au sein de la région du Benelux. | | |
| Impact économique indirect | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Pas pertinent. En rapport avec les investissements sociaux, Argenta a examiné les financements de partenariats public-privé qui investissent dans les communautés locales (comme des piscines publiques). De plus, il propose des fonds sur des thèmes liés à la durabilité. Le montant n'est pas significatif par rapport à l'économie totale. | | |
| Pratiques d'achat | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | 15.3. « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » (politique d'achats durable) | | |
| G4-EC9 | Politique, méthodes et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels. | Partiel | Section 15.2 « Engagement dans la société » et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | La part des dépenses avec les fournisseurs locaux n'a pas été quantifiée. | |
| Indicateurs de performance environnementale | | | | | |
| Matières | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | a) Le papier est l'indicateur le plus pertinent pour le secteur bancaire. Les autres matières ne doivent pas être considérées comme pertinentes. Pour plus d'informations, voir la section 15.2 « Engagement dans la société » et la section 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 ». | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|---------------------|--|---|--|-------------------------------|--|
| G4-EN1 | Consommation de matières en poids ou en volume | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | X |
| G4-EN2 | Pourcentage de matériaux consommés provenant de matières recyclées. | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | X |
| Énergie | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | a) Les principaux flux de consommation énergétique et émissions afférentes sont liés à l'éclairage et au chauffage/climatisation. b) Les flux significatifs ont été identifiés et sont contrôlés dans la comptabilité énergétique qui contient toutes les données de Belgique, des Pays-Bas et du Luxembourg. c) La comptabilité énergétique est contrôlée par le réviseur d'entreprises. | | | |
| G4-EN3 | Consommation énergétique au sein de l'organisation. | Complet | Section 15.2.4.1. « Consommation d'énergie » | | X |
| G4-EN4 | Consommation énergétique en dehors de l'organisation. | Complet | Section 15.2.4.1. « Consommation d'énergie » | | X |
| G4-EN5 | Intensité énergétique | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | X |
| G4-EN6 | Réduction de la consommation énergétique. | Pas rapporté. Le reporting est établi après les améliorations en matière d'efficacité énergétique pendant la rénovation du siège. | | | |
| G4-EN7 | Réduction des besoins énergétiques des produits et services. | Sans objet. Les besoins énergétiques ne sont pas imputables aux différents services bancaires proposés par Argenta. | | | |
| Eau | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Pas pertinent. L'eau n'est utilisée que pour des raisons sanitaires. La consommation peut être considérée comme insignifiante par rapport à l'empreinte CO ₂ . L'eau provient de l'eau purifiée du système de distribution. | | | |
| Biodiversité | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). Tous les sièges se situent dans des zones urbaines / habitées. | | | |
| Émissions | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | a) Voir DMA Énergie b) Voir DMA Énergie c) Voir DMA Énergie | | | |
| G4-EN15 | Émissions totales directes de gaz à effet de serre (scope 1) | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | X |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-----------------------------|--|---|---|-------------------------------|--|
| G4-EN16 | Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre (scope 2) | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | X |
| G4-EN17 | Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3) | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | X |
| G4-EN18 | Intensité des émissions de gaz à effet de serre | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | X |
| G4-EN19 | Réduction des émissions de gaz à effet de serre | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » | | |
| G4-EN20 | Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| G4-EN21 | NOx, SOx et autres émissions atmosphériques substantielles par type et par poids | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| G4-EN22 | Total des rejets d'eau, par qualité et par destination | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| G4-EN23 | Poids total des déchets, par type et par mode de traitement. | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| G4-EN24 | Nombre et volume total des déversements substantiels. | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| G4-EN25 | Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux selon les termes des annexes I, II, III et VIII de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier. | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| G4-EN26 | Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des plans d'eau et de leur écosystème très touchés par le rejet et le ruissellement des eaux de l'organisation. | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| Produits et services | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| Transport | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). Seuls les déplacements domicile-travail et les voyages d'affaires s'appliquent et sont repris dans G4. EN 17. | | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|---|---|--|---|--|
| Généralités | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| Évaluation environnementale des fournisseurs | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | a) Le secteur bancaire est un acheteur important de services informatiques essentiellement. Voir section 15.2 « Engagement dans la société » et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | | | |
| G4-EN32 | Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux. | Partiel | Section 15.2 « Engagement dans la société » et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | Seuls les fournisseurs avec lesquels Argenta collabore depuis 2014 et pour lesquels Argenta avait des dépenses de plus de 100.000 sont rapportés. | |
| G4-EN33 | Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises. | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | | |
| G4-EN34 | Nombre de griefs concernant les impacts environnementaux déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs | Complet | Aucun grief environnemental n'a été introduit en rapport avec des fournisseurs. | | |
| Mécanismes de règlement des griefs environnementaux | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| Indicateurs de performance sociale | | | | | |
| Emploi | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | a) Le secteur bancaire est un employeur important. b) Voir section 5.1.3 « Organisation et Talent » c) Voir section 15.3. « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|-------------------------------------|--|--|--|-------------------------------|--|
| G4-LA1 | Nombre total et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » | | X |
| G4-LA2 | Prestations versées aux salariés à temps plein et non disponibles aux salariés à temps partiel, par activités majeures | Complet | Il n'y a aucune différence dans les avantages extralégaux octroyés aux collaborateurs à temps plein et à temps partiel. Dans la section 5.1.3 « Organisation et Talent » (avantages extralégaux), nous mentionnons clairement « tous les collaborateurs du Groupe Argenta ». | | |
| G4-LA3 | Retour au travail et maintien en poste après le congé parental, par sexe. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » | | |
| Relations employeur/employés | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Voir DMA Emploi. | | | |
| G4-LA4 | Délai(s) minimum(s) de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » Cela fait partie de la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne. | | |
| Santé et sécurité au travail | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Pas pertinent pour le rapport de durabilité (prestataire de services financiers – pas d'environnement de production). Argenta a un conseiller en prévention qui surveille les aspects liés à la santé et la sécurité au travail. | | | |
| Formation et éducation | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » et section 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | | | |
| G4-LA9 | Nombre moyen d'heures de formation dont bénéficie un salarié par an, réparti par sexe et par catégorie professionnelle. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Apprendre et développer) | | X |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|---------|---|-------------------|--|---|--|
| G4-LA10 | Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Apprendre et développer) | | |
| G4-LA11 | Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière. | Partiel | Section 5.3.4. « Marketing et Communication » et section 5.3.2 « Réseau d'agences en Belgique » et section 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | Le processus même est expliqué mais à partir de 2015, les données précises sur le nombre de salariés ayant eu un entretien d'évaluation seront actualisées de manière précise | |

Diversité et égalité des chances

| | | | | | |
|---------|--|---------|---|--|---|
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Égalité des chances et diversité) | | |
| G4-LA12 | Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité. | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Égalité des chances et diversité) | | X |

Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes

| | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Sans objet. Voir section 5.1.3 « Organisation et Talent » Les barèmes sont définis dans la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne. Aucune distinction n'est faite entre les hommes et les femmes. | | |
|-----|--|--|--|--|--|

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|---|-------------------|--|---|--|
| Évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Section 15.2 « Engagement dans la société » (respect de l'environnement) et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | | |
| G4-LA14 | Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi. | Partiel | Section 15.2 « Engagement dans la société » (Respect de l'environnement) et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | Seuls les fournisseurs avec lesquels Argenta collabore depuis 2014 et pour lesquels Argenta avait des dépenses de plus de 100.000 sont rapportés. | |
| G4-LA15 | Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises. | Complet | Section 15.2 « Engagement dans la société » (Respect de l'environnement) et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | | |
| Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | 5.2.1 « Compliance et Intégrité » | | |
| G4-LA16 | Nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emplois déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs. | Complet | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité » et section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Personne de confiance pour collaborateurs Argenta) | | X |
| Indicateurs sur les droits de l'homme | | | | | |
| Investissement | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Sans objet. Argenta n'a conclu aucun contrat direct d'investissement qui place le bancassureur dans une position de copropriétaire dans d'autres organisations. Pour les investissements, il faut se référer au supplément du secteur financier « Actionnariat actif » et aux indicateurs afférents G4. FS 10 à 12. | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|---|---|--|--|-------------------------------|--|
| Non-discrimination | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | 5.2.1 | « Compliance et Intégrité » | | |
| G4-HR3 | Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place | Complet | Section 5.1.3 « Organisation et Talent » (Avantages extralégaux) | | |
| Liberté syndicale et droit de négociation collective | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, il n'y a pas de risques de cas d'entrave à la liberté syndicale et au droit de négociation collective. | | | |
| Travail des enfants | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, il n'y a pas de risque de cas de travail des enfants. | | | |
| Travail forcé ou obligatoire | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, le groupe ne mène pas d'activités présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire. | | | |
| Pratiques en matière de sécurité | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. La sécurité est externalisée. Les fournisseurs sont évalués sur le plan de la sécurité. Les agences sont conseillées sur le plan de la sécurité par la cellule Immeubles du siège. | | | |



* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|---|-------------------|---|-------------------------------|--|
| Droits des peuples autochtones | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits des populations autochtones. | | |
| Évaluation du respect des droits de l'homme | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits de l'homme. | | |
| Évaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | a) Le secteur bancaire est un acheteur important de services informatiques essentiellement. Voir section 5.4.2 « Politique durable pour l'achat de produits et l'externalisation de services ». b) Section 5.4.2 « Politique durable pour l'achat de produits et l'externalisation de services ». c) De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 5.4.2 « Politique durable pour l'achat de produits et l'externalisation de services ». | | |
| G4-HR10 | Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme | Pas rapporté | De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 5.4.2 « Politique durable pour l'achat de produits et l'externalisation de services ». | | |
| G4-HR11 | Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises. | Complet | De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 5.4.2 « Politique durable pour l'achat de produits et l'externalisation de services ». | | |
| Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux droits de l'homme | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits des populations autochtones. | | |



* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|----------------------------|--|--|--|-------------------------------|--|
| Indicateurs sociaux | | | | | |
| Communautés locales | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Section 15.2. « Engagement dans la société » | | | |
| G4-SO1 | Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion des impacts des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés | Complet | Section 15.2. « Engagement dans la société » (Alphabétisation financière) et (engagement pour une société plus durable) | | |
| G4-SO2 | Activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles ou potentielles, sur les communautés locales | Sans objet | Sans objet pour l'activité d'Argenta (Prestataire de services financiers). | | |
| G4-FS13 | Points d'accès dans les régions peu peuplées ou défavorisées sur le plan économique, par catégorie. | Complet | Section 5.3.2 « Réseau d'agences en Belgique » | | |
| G4-FS14 | Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées. | Complet | Section 15.2. « Engagement dans la société » (Alphabétisation financière) | | |
| Anti-corrruption | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité » | | | |
| G4-SO3 | Nombre total et pourcentage des activités qui font l'objet d'une évaluation des risques de corruption. | Complet | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité ». La politique en matière de réputation et d'intégrité s'applique aussi bien au Groupe Argenta qu'au réseau de distribution indépendant. | | |
| G4-SO4 | Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption. | Complet | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité ». Tous les collaborateurs du Groupe Argenta sont soumis aux e-learning traitant de la Déontologie, de Compliance et d'Anti-blanchiment. | | |
| G4-SO5 | Cas avérés de corruption et mesures prises. | Complet | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité ». Des rapports officiels ont été élaborés à cet effet. Cela est mentionné dans des rapports distincts sur l'anti-blanchiment. | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|---|---|---|--|-------------------------------|--|
| Politique publique | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. Argenta ne participe pas directement au développement de la politique publique. C'est le terrain de la fédération professionnelle des banques belges (Febelfin). Argenta n'apporte aucune contribution financière ou en nature aux partis politiques, personnel politique et institutions liées, par pays. | | | |
| Comportement anticoncurrentiel | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. Il n'y a aucune action judiciaire en raison d'un comportement anticoncurrentiel, d'une infraction aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques. | | | |
| Compliance | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité » | | |
| G4-S08 | Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations | Sans objet | Aucune amende ou sanction non pécuniaire à la suite du non-respect des législations et réglementations | | |
| Évaluation des impacts des fournisseurs sur la société | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. Argenta achète essentiellement des services. Le Groupe applique à cet effet une procédure d'achats durable. Les impacts sur la société ne sont pas pertinents pour les achats d'Argenta. | | | |
| Mécanisme de règlement des griefs relatifs à l'impact sur la société | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |



* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|---|---|--|---|-------------------------------|--|
| Indicateurs en matière de responsabilité liée aux produits | | | | | |
| Santé et sécurité des clients | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | | |
| Informations sur les produits et les services | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | | |
| G4-PR3 | Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information. | Complet | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | | |
| G4-PR4 | Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat | Complet | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | | |
| G4-PR5 | Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client | Complet | Section 5.1.2 « Excellence des processus » | | X |
| Communication marketing | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Pas pertinent. Argenta mène une stratégie marketing sobre avec des campagnes limitées. | | | |
| Vie privée des clients | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | Section 5.3.7 « Centre de contact et Gestion des personnes » et section 5.2.1 « Compliance et Intégrité » (Gestion des plaintes en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg) | | |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|---------------------------------|--|---|--|---|--|
| G4-PR8 | Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et pour la perte de données des clients | Partiel | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité » (Gestion des plaintes en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg) | Pour l'année 2014, seules les plaintes pour atteinte à la vie privée en rapport avec les activités belges sont prises en compte. | X |
| Compliance | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Section 5.2.1. « Compliance et Intégrité » | | | |
| G4-PR9 | Montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation de produits et de services. | Sans objet | Aucune amende et sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). | | |
| Portefeuille de produits | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | a) L'impact des produits et services d'Argenta sur les clients et la société doit être considéré comme pertinent. Le rôle d'Argenta comme moteur de l'économie est expliqué à la section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » et à la section 5.3.6 « Gestion des produits » b) Argenta dispose en interne d'une politique Trésorerie et Asset et Liability Management. Le département Risk Management au sein du Groupe Argenta veille à son respect. Le département Compliance surveille les domaines concernant le blanchiment d'argent, la politique de prévention fiscale, l'application de la réglementation MiFID, le respect des règles de conduite et la diffusion d'informations correctes aux clients. c) Les deux départements ne sont pas impliqués dans les activités opérationnelles du Groupe Argenta. | | | |
| G4-FS6 | Pourcentage du portefeuille par ligne business par région, taille et secteur. | Complet | Section 5.3.1. « Rentabilité » | | |
| G4-FS7 | Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages sociaux spécifiques par ligne business et par objectif. | Partiel | Section 5.3.6. « Gestion des produits » | Pour les autres lignes de produits / piliers Épargne et Paiements, Crédits et Assurances, cette quantification financière est difficile (par ex. gratuité des prestations de services, des comptes / cartes). Ils sont repris en chiffres dans la section 5.3.6. « Gestion des produits » | X |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle

| N° | Description GRI | État du reporting | Référence dans le rapport annuel | Pas compris dans le reporting | Contrôlé par le réviseur d'entreprises |
|--|--|---|---|-------------------------------|--|
| G4-FS8 | Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages environnementaux spécifiques par ligne business et par objectif. | Sans objet | Argenta ne propose, dans ses lignes de produits Épargne et Paiements, Crédits et Assurances, aucun produit présentant un avantage environnemental spécifique. Et continue à en examiner la faisabilité. | | |
| Audit | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | Sans objet. Argenta s'adresse aux ménages et pas aux entreprises ou aux pouvoirs publics. | | | |
| Actionnariat actif (gestion de fonds) | | | | | |
| DMA | a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale. | | L'approche pour « Investir sainement » et la valeur monétaire des fonds sont décrites dans les sections 5.4.3. « Trésorerie et ALM » et 15.3 « Plan d'action en matière de durabilité 2013-2015 » | | |
| G4-FS10 | Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'entreprise avec laquelle l'entreprise répondante a eu des échanges portant sur des questions environnementales et sociales. | Complet | Section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » – à tous les gestionnaires de fonds externes. | | X |
| G4-FS11 | Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale. | Complet | Section 5.4.3 « Trésorerie et ALM » – les critères minimum s'appliquent à tous les fonds. | | X |

* Voir section 17.3 pour rapport de contrôle



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

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

RAPPORT DU COMMISSAIRE EXPRIMANT UNE ASSURANCE LIMITÉE SUR UNE SÉLECTION D'INDICATEURS DE RSE PUBLIÉS DANS LE RAPPORT ANNUEL COMBINÉ D'ARGENTA BANK- EN VERZEKERINGSGROEP SA AU 31 DÉCEMBRE 2014

À l'attention du conseil d'administration

En notre qualité de commissaire et en réponse à la demande qui nous a été faite, nous avons effectué des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs de RSE (« les Données ») identifiés par le symbole « X » dans l'index de contenu GRI publié dans le rapport financier annuel d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2014 (« le Rapport Annuel Combiné »).

Comme l'année dernière Argenta Bank- en Verzekeringsgroep rapporte conformément aux lignes directrices du « Global Reporting Initiative » (GRI) G4. Par conséquent, les données sont établies conformément aux dernières lignes directrices du « Global Reporting Initiative » (GRI) G4 - « comprehensive », publiées en mai 2013.

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

Le périmètre de nos travaux s'est limité à ces Données, relatives à l'exercice 2014. Les conclusions formulées ci-après portent dès lors sur ces seules Données et non sur l'ensemble des indicateurs présentés ou toute autre information reprise dans le Rapport Annuel Combiné. De plus, l'assurance limitée ne couvre pas la fiabilité des informations prévisionnelles présentées dans le rapport pour ces Données, telles que les objectifs, les attentes et les ambitions de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

Responsabilité du conseil d'administration

L'établissement du Rapport Annuel Combiné conformément aux dispositions légales en vigueur relève de la responsabilité du conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA. Relèvent également de la responsabilité du conseil d'administration les réalisations et les résultats énoncés dans le chapitre « Rapport de Développement Durable », ainsi que les Données elles-mêmes et toutes informations y faisant référence présentes dans le Rapport Annuel Combiné, y inclus la déclaration que le rapport adhère aux lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI) G4.

Cette responsabilité comprend la sélection et l'utilisation de méthodes appropriées à la préparation des Données, la fiabilité des informations sous-jacentes, ainsi que l'utilisation d'hypothèses et d'estimations raisonnables. En outre, la responsabilité du conseil d'administration comprend également la définition, la mise en place et le suivi de systèmes et procédures appropriés permettant la préparation des Données.



Étendue de l'assurance limitée (opinion)

Notre responsabilité est d'exprimer, sur base de nos travaux, un avis indépendant sur les Données. Nous avons effectué nos travaux d'assurance limitée selon la norme ISAE 3000 « Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information » afin d'évaluer si les Données ont été préparées en conformité avec les lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI) G4.

Les travaux d'examen les plus importants effectués étaient les suivants:

- Évaluer et tester la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus utilisés pour la collecte des Données, le classement, la consolidation et la validation, et ce pour les méthodes utilisées pour le calcul et l'estimation des Données;
- Mener des entretiens avec les personnes responsables;
- Inspecter, sur base d'un échantillonnage, des documents internes et externes et mener des tests de cohérence sur la consolidation des Données.

L'étendue d'une assurance limitée est sensiblement moindre et ne nous permet pas d'obtenir l'assurance raisonnable que l'information concernant toutes les questions de grande importance, qui peuvent potentiellement être identifiées suite à un audit, sera obtenue. Par conséquent, une assurance de niveau supérieure aurait nécessité des travaux plus étendus et l'assurance limitée n'exprime pas des conclusions d'audit.

Conclusion

Sur base de nos travaux, tel que décrit dans ce rapport, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI).

Diegem, le 18 mars 2015

Le commissaire

DELOITTE Reviseurs d'Entreprises

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Dirk Vlamincx



18. Coordonnées

Le rapport annuel d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA paraît en néerlandais, en français et en anglais. Veuillez adresser vos questions relatives à la diffusion de ces rapports à :

18.1. Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Belgiëlei 49-53
 B-2018 Anvers
 Tél.: +32 3 285 50 65
 Fax: +32 3 285 51 89
www.argenta.be
pers@argenta.be

18.2. Gestion des plaintes

Pour toute réclamation ou remarque à propos de la prestation de service du Groupe Argenta, nous vous prions de contacter en premier lieu l'agent de l'agence où vous êtes client. Les agents sont à votre disposition et mettent tout en œuvre pour régler vos problèmes. Si leur aide ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez vous adresser dans un deuxième temps au service Gestion des plaintes du Groupe Argenta, tant pour les activités du pôle bancaire que pour celles du pôle d'assurances.



Gestion des plaintes

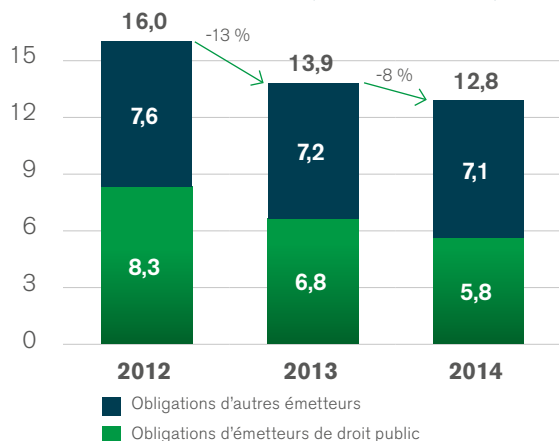
Belgiëlei 49-53
 B-2018 Anvers
 Tél.: +32 3 285 56 45
 Fax: +32 3 285 55 28
gestiondesplaintes@argenta.be

Selon la philosophie d'Argenta, ce rapport a été imprimé sur Cocoon Silk (du papier entièrement recyclé). Les encres utilisées sont élaborées à base d'huile naturelle et ne contiennent pas de solvants.

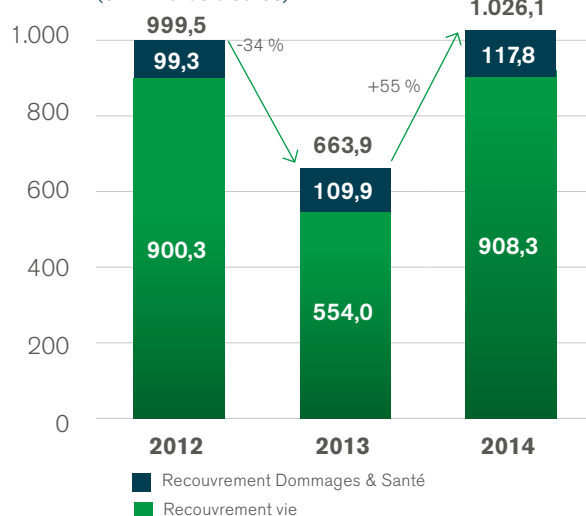


Chiffres clés Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

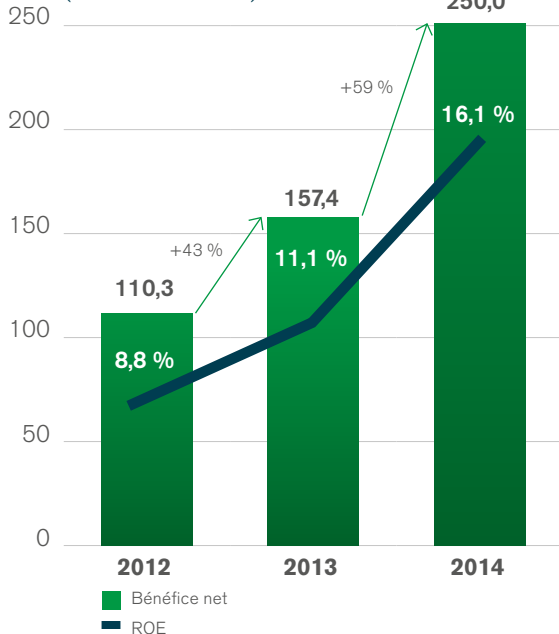
Obligations et titres à revenus fixes dans le portefeuille d'investissement (en milliards d'euros)



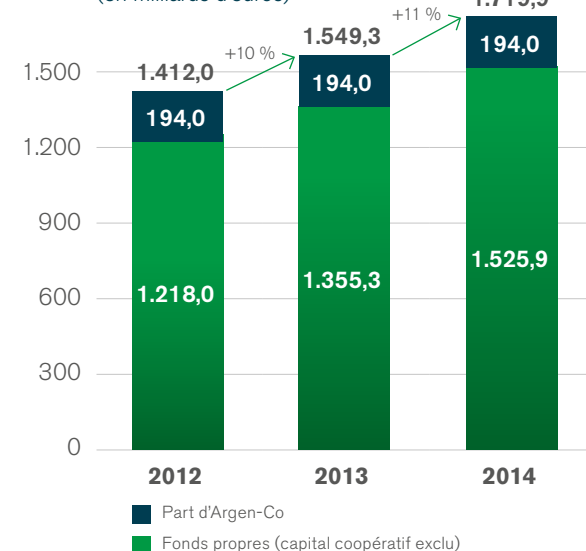
Assurances de recouvrement (en milliards d'euros)



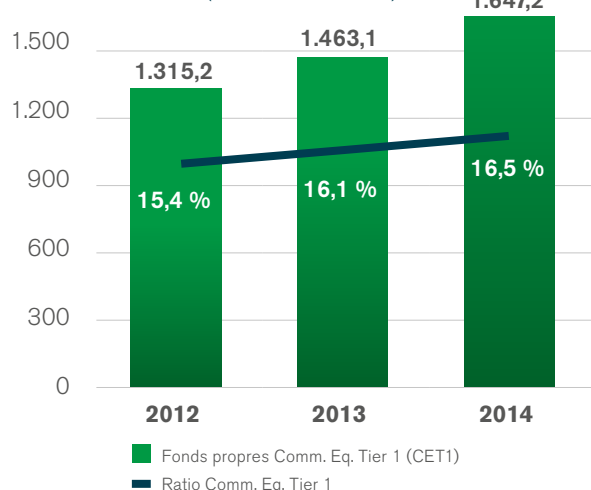
Bénéfice net et ROE (en milliards d'euros)



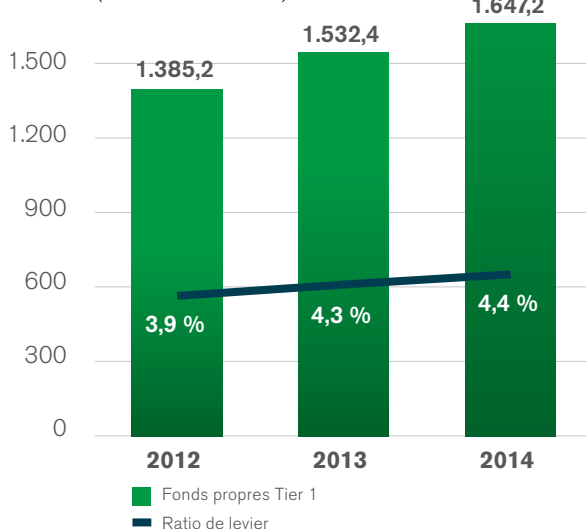
Capitaux propres au bilan (en milliards d'euros)



Fonds propres de base (CET1) et ratio (en milliards d'euros)



Fonds propres Tier 1 et levier (en milliards d'euros)





Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

RPM ANVERS 0475.525.276

pers@argenta.be

www.argenta.be