

Argenta et la durabilité



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, mars 2021



Table des matières

I.	Un engagement durable	4
II.	Une gouvernance responsable est essentielle pour être durable	5
II.1.	Nos principes de base et nos valeurs fondamentales	5
II.2.	Gouvernance d'entreprise : simplicité et transparence.....	6
II.3.	Éthique et intégrité.....	7
II.4.	Pas de culture de bonus.....	8
II.5.	Lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment de capitaux.....	8
II.6.	Conflits d'intérêts et abus de marché	10
II.7.	Égalité des chances, diversité et lutte contre la discrimination	10
II.8.	Vie privée, gestion des données et sécurité	11
II.9.	Introduction de réclamations.....	13
III.	Les piliers d'une politique de durabilité	13
III.1.	Tous proches.....	14
III.1.1.	Proches de nos clients	14
III.1.2.	Proches de nos collaborateurs	14
III.1.3.	Proches de nos agences	16
III.1.4.	Proches de nos actionnaires	16
III.1.5.	Proches d'Argenta Nederland	17
III.1.6.	Proches d'Argenta Luxembourg	17
III.2.	Une offre de produits simple et transparente	18
III.2.1.	Affaires bancaires	18
III.2.2.	Épargne et Investissements	19
III.2.3.	Crédits	19
III.2.4.	Assurances	19
III.3.	Impact positif sur la société : chaque euro a de la valeur	20
III.3.1.	Une banque sûre et saine	20
III.3.2.	Investissement durable.....	20
III.3.3.	La durabilité chez les partenaires et les fournisseurs	21
III.3.4.	Argenta Solidarité	22
III.4.	Les affaires bancaires et les assurances ne devraient pas coûter trop cher	22
III.4.1.	Impact direct	22
III.4.2.	Impact des investissements	24



III.4.3. Impact des fournisseurs	24
IV. Nos actions en matière de durabilité	25
IV.1. Objectifs de développement durable	26
IV.2. Enquête sur la durabilité	27
IV.3. Plan d'action de durabilité 2020-2023	27
IV.4. Intégration de la durabilité dans la gestion des risques.....	28
IV.5. Partenaires durables.....	30
IV.6. Transparence et rapports.....	31



I. Un engagement durable

Nous voulons être durables dans tout ce que nous faisons. La conscience professionnelle est au cœur de l'organisation d'Argenta. Elle nous unit et nous caractérise. En l'intégrant sciemment, nous misons sur des clients satisfaits, des employés heureux et des résultats d'exploitation sains à long terme. Le fait d'assumer ses responsabilités fait partie intégrante de notre vision à long terme. C'est une particularité qu'Argenta présentera encore durant de nombreuses générations à venir. C'est aussi simple que ça.

La durabilité est un élément fondamental de ce qu'est Argenta, de ce qu'elle fait et de la manière dont elle le fait. Elle est inextricablement liée à l'éthique et à l'intégrité. La stratégie de durabilité d'Argenta s'articule autour des piliers suivants :

1. Tous proches

Nous voulons être proches de nos parties prenantes. Argenta est fortement ancrée localement avec un vaste réseau d'agences, avec des agents indépendants qui nouent une relation à long terme avec leurs clients. Nous sommes proches de nos clients et nous sommes présents aux moments importants de leur vie. Nos collaborateurs font partie de la famille Argenta. Leur engagement fait la force de notre organisation. En prenant soin d'eux, nous construisons une relation à long terme.

2. Une offre de produits simple et transparente

Nos produits et notre approche sont simples et transparents. Sur le plan numérique aussi, nous sommes proches, car nous nous concentrons sur une facilité d'utilisation optimale et apportons une réponse aux besoins réels du client pour effectuer ses opérations bancaires facilement et rapidement.

3. Les affaires bancaires et les assurances ne devraient pas coûter trop cher. Nous nous engageons à réduire notre empreinte écologique

Nous voulons réduire notre empreinte écologique, tant au niveau du siège que des agences et de nos partenaires, et nous nous fixons des objectifs concrets et ambitieux pour y parvenir.

4. Impact positif sur la société : chaque euro a de la valeur

En tant qu'établissement financier, nous pouvons faire la différence grâce aux flux d'argent que nous gérons pour nos clients. Chaque jour, nous choisissons de les investir de manière responsable. Il n'y a pas de place pour les investissements non éthiques dans nos fonds d'investissement. Grâce à notre portefeuille d'investissement, nous investissons dans des projets concrets et locaux. Chaque euro a de la valeur et peut faire la différence. Argenta peut compter sur des actionnaires familiaux stables, qui privilégient le long terme et réinvestissent la plupart des bénéfices dans l'entreprise. En conséquence, Argenta présente depuis de nombreuses années d'excellentes réserves de capitaux et de liquidités. Les coûts sont maîtrisés grâce à la simplicité à tous les niveaux.

Argenta opte pour les objectifs de développement durable des Nations Unies (« Sustainable Development Goals » ou « SDG ») comme cadre de référence général et se concentre sur les 5 SDG dans le cadre desquels elle peut avoir le plus grand impact.





II. Une gouvernance responsable est essentielle pour être durable

II.1. Nos principes de base et nos valeurs fondamentales



Pour réussir notre mission, nous devons prendre nos responsabilités. Être responsable signifie bien gérer notre organisation. En nous organisant bien, nous parviendrons à prendre soin de toutes nos parties prenantes et à assurer notre existence à long terme.

L'éthique et l'intégrité sont essentielles à Argenta et constituent les fondements de la politique de durabilité.

Les sujets spécifiques relatifs à l'éthique et à l'intégrité sont abordés plus en détail dans le document :

1. Méthodes de vente honnêtes, publicité loyale et transparence des produits (voir III.2)
2. Politique salariale correcte et transparente, pas de culture de bonus (voir II.4)
3. Lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment de capitaux (voir II.5)
4. Comportement éthique de la part des collaborateurs d'Argenta (voir II.3)

Pour stimuler le comportement souhaité chez nos collaborateurs, Argenta a lancé en 2018 le concept « PEPS ». Celui-ci inclut quatre valeurs fondamentales, qui sont activement soutenues par chaque collaborateur dans son travail quotidien. Ces valeurs sont les suivantes :

Proche

✓ Empathique

Nous sommes ouverts et compréhensifs à l'égard de l'opinion de chacun, même lorsqu'elle diverge de nos propres idées. Nous partageons ouvertement notre expertise ainsi que nos informations et nous écoutons attentivement.

✓ Serviable

Nous sommes toujours prêts à nous entraider et envisageons la situation au-delà des limites de notre responsabilité directe. Nous restons attentifs aux situations qui requièrent notre intervention et n'attendons pas qu'on nous la demande.

✓ Relations de long terme

Avec nos collègues, nous entretenons également des relations dans une perspective de long terme où l'opportunisme n'a pas sa place. Pour réaliser nos objectifs communs, nous développons des relations durables, ouvertes et transparentes.

✓ Intègre

Nous faisons ce que nous disons et disons ce que nous faisons. Nous sommes honnêtes et loyaux, et nous nous respectons mutuellement et respectons Argenta.

Entrepreneur

✓ Signaler et examiner les possibilités

Nous saisissons et profitons de chaque occasion pour optimiser nos produits et notre prestation de service. Nous prenons le temps de discuter entre nous des opportunités qui se présentent et d'analyser les possibilités, les obstacles et les potentialités.

✓ Prendre ses responsabilités

Nous prenons nos responsabilités non seulement pour résoudre les problèmes rapidement et efficacement mais aussi pour réaliser les objectifs que nous nous fixons.

✓ Persévérer

Nous travaillons de manière ciblée et résolue afin d'atteindre nos objectifs et de mener à bien nos projets. Nous surmontons les obstacles et allons de l'avant pour obtenir un résultat optimal.



Pragmatique

✓ **De bonne volonté**

Nous nous entraïdons volontiers et sommes conciliants. Nous agissons sincèrement et osons réagir et exprimer notre opinion. Nous respectons les décisions prises et agissons de manière cohérente afin d'atteindre nos objectifs.

✓ **Sans détour**

Nous allons droit au but et recherchons des solutions simples et réalisables afin de progresser rapidement.

✓ **Productivité optimale**

Nous aspirons à atteindre le meilleur rapport efforts-résultats.

Simple

✓ **Langage clair**

Nous communiquons dans un langage clair en l'adaptant à notre public cible. Nous évitons le jargon et nommons les choses par leur nom.

✓ **Axé sur l'essentiel**

Nous mettons l'accent sur l'essentiel et ne nous perdons pas dans les détails inutiles. En nous concentrant sur ce qui est important, nous opérons de manière active, efficace et adéquate.

✓ **Sans fioritures**

Nous ne compliquons pas les choses. Nous évitons les formalités superflues et mettons au point des solutions simples.

II.2. Gouvernance d'entreprise : simplicité et transparence

La gouvernance d'Argenta est basée sur la simplicité et la transparence. Et c'est ce que nous appliquons à toute la structure de l'entreprise, à nos activités et aux risques qui doivent être conformes aux dispositions légales et réglementaires en matière de gouvernance. Pour plus d'informations, nous vous renvoyons au [Mémorandum de gouvernance](#), au document [Gouvernance d'entreprise](#) ainsi qu'à la [Charte Intégrité](#).

Les conseils d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances sont composés d'une manière comparable. Ils comprennent toujours les membres du comité de direction de la société concernée (ou les administrateurs exécutifs), des administrateurs indépendants et des administrateurs qui représentent les actionnaires, ainsi que les administrateurs non exécutifs. Aucun des trois groupes distincts n'a la majorité. Dans les conseils d'administration, la majorité est toujours formée par les administrateurs non exécutifs.

Les membres du conseil d'administration sont exclusivement des personnes physiques. Ils ont des mandats de six ans renouvelables.

Pour plus d'informations sur la composition du conseil d'administration et du comité de direction, nous nous référons à la dernière version du [rapport d'activités et de durabilité](#).

Des comités d'audit et des comités des risques distincts ont été créés au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Ces comités sont présidés par des administrateurs indépendants qui ne font pas partie du conseil d'administration de l'autre société.

Le comité d'audit aide le conseil d'administration à exercer ses responsabilités de surveillance du processus de reporting financier, du système de contrôle interne, du processus d'audit et du processus opérationnel en vue de veiller au respect de la législation et de la réglementation.

Le comité des risques aide le conseil d'administration dans l'exercice de sa fonction de surveillance de la mise en œuvre de la stratégie par le comité de direction. Cela comprend, conformément au [Mémorandum de gouvernance](#), entre autres la détermination de la nature, de l'ampleur, de la forme et de la fréquence des informations sur les risques que le conseil d'administration souhaite recevoir. Le comité des risques discute également de l'avis de la fonction Compliance relatif à la politique salariale.



Le fait que les organes de décision doivent décider pour plusieurs entités poursuivant les mêmes objectifs, c'est-à-dire l'intérêt du client de détail, encourage la responsabilité globale et évite les conflits d'intérêts et de culture.

Chez Argenta, il existe un comité de surveillance du groupe, un comité de rémunération et un comité de nomination, constitués au sein du conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

Le comité de surveillance du groupe a une mission d'avis spécifique au niveau du groupe, afin de garantir que le conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep ait toujours une vue au niveau consolidé sur les activités des différentes entités d'Argenta et sur le contrôle interne de ces activités.

Le comité de rémunération donne un avis sur la politique de rémunération des membres du conseil d'administration, des collaborateurs dont les activités professionnelles peuvent influencer matériellement Argenta et de tous les autres collaborateurs du Groupe Argenta. Il suit l'évolution des rémunérations au sein de ce dernier, veille à ce que la politique de rémunération favorise une culture du risque adéquate et formule des recommandations générales au conseil d'administration. Pour ce faire, il examine également chaque année si les pratiques de rémunération correspondent à la politique en la matière.

Le comité de nomination assiste les conseils d'administration du Groupe Argenta dans l'exercice de leurs responsabilités et les aide à prendre les décisions nécessaires s'agissant de la composition, de la structure et du fonctionnement du conseil et du comité de direction. À cet effet, le comité supervise les performances des conseils d'administration et des comités de direction du Groupe Argenta, ainsi que celles de leurs membres individuels.

De plus, le conseil évalue de manière périodique son fonctionnement, ses performances dans leur ensemble et celles de ses administrateurs individuels.

II.3. Éthique et intégrité

Une gouvernance éthique et intègre s'appuie en grande mesure sur l'engagement et le dévouement de tous les collaborateurs d'Argenta.

Le conseil d'administration détermine dès lors, en plus des objectifs stratégiques, la politique d'intégrité ainsi que les codes de conduite internes dans la [Charte Intégrité](#). La Charte est contraignante à tous les niveaux et quelle que soit la nature des fonctions exercées. Cela permet de mener une politique d'intégrité cohérente et conséquente au niveau du groupe.

La charte intègre les valeurs fondamentales (PEPS), mais également les normes déontologiques visant à garantir l'intégrité du secteur bancaire et des assurances. Elle concerne plus particulièrement les domaines suivants : les mécanismes particuliers, la loi relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, le code de conduite déontologique, la loi sur le respect de la vie privée, la loi tendant à lutter contre la discrimination et la MiFID. En ce qui concerne la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, Argenta suit les [recommandations du GAFI](#) et les [principes de Wolfsberg](#).

La Charte définit la manière dont Argenta doit agir dans un esprit d'intégrité et d'implication avec l'ensemble de ses parties prenantes. Il est important dans ce cadre que les collaborateurs protègent leur intégrité personnelle. De par sa fonction d'exemple, la direction s'impose à elle-même des règles de conduite strictes et donne le bon exemple (« tone at the top »).

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



La Charte Intégrité couvre également les dénonciations, c'est-à-dire le fait de signaler des (tentatives de) pratiques illégales, immorales ou illégitimes qui tombent sous le contrôle d'Argenta. Elle offre aux collaborateurs un canal permettant de communiquer des observations ou constatations concernant des irrégularités (présumées) au sein de l'entreprise sans devoir suivre la voie hiérarchique. L'anonymat du dénonciateur est toujours garanti.

La direction Compliance applique la politique établie. Elle exerce un rôle de coordination et de prise d'initiative dans la mise en œuvre de la politique d'intégrité et en rend compte au comité de direction et au conseil d'administration. Elle le fait à la fois en aidant les autres directions à obtenir des informations et en contrôlant le respect de la politique d'intégrité.

II.4. Pas de culture de bonus

Aucun bonus n'est octroyé ni aux collaborateurs ni au management d'Argenta. La rémunération ne comprend aucune rémunération variable, ni aucun(e) action, option sur action, prime d'entrée ou salaire reporté. En d'autres termes, le rapport entre la rémunération variable et la rémunération fixe est de 0 %. Le refus d'octroyer une rémunération variable est un choix de gouvernance délibéré qui vise à éviter toute tentation de réaliser des objectifs à court terme au détriment des objectifs d'Argenta à plus long terme.

Pour les administrateurs et les collaborateurs désignés (les collaborateurs dont les activités professionnelles peuvent influencer matériellement le profil de risque d'un établissement), les principes de rémunération sont les mêmes que pour les autres fonctions. Pour eux également, la rémunération est constituée exclusivement d'un montant fixe. La politique de rémunération garantit de la sorte qu'aucun conflit d'intérêts matériel ne puisse intervenir pour les collaborateurs exerçant une fonction de contrôle et qu'aucun risque excessif ne soit pris. Au sein du groupe Argenta, les objectifs individuels sont formulés de manière à ne pas entraver le fonctionnement indépendant et à ne pas affecter matériellement le profil de risque de l'établissement. Cela a été consigné dans la charte interne « Adéquation des principaux dirigeants » qui décrit la gouvernance et le cadre qu'Argenta a mis en place pour assurer l'adéquation des principaux dirigeants.

Par « adéquation », on entend que la personne concernée est experte et honorable (fit & proper) professionnellement, comme le décrit la Circulaire de la BNB du 2 octobre 2018 sur les normes en matière d'expertise et d'honorabilité professionnelle pour les membres du comité de direction, les administrateurs, les responsables de fonctions de contrôle indépendantes et les dirigeants effectifs d'établissements financiers. Il s'agit d'administrateurs ou de commissaires, de membres du comité de direction, de dirigeants effectifs et de responsables des fonctions de contrôle internes.

La rémunération des agents, en combinaison avec l'encadrement des produits, est conçue dans l'optique d'une relation à long terme avec le client et de la stratégie globale d'Argenta.

Les objectifs individuels sont définis chez Argenta d'une manière qui ne peut pas entraver le fonctionnement indépendant. Pour plus d'informations sur la politique de rémunération d'Argenta, veuillez consulter le [rapport sur le pilier 3](#).

II.5. Lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment de capitaux

La fraude, la corruption et les pratiques de blanchiment de capitaux compromettent la viabilité d'Argenta, tant d'un point de vue financier que non financier. Dans la [politique sur la lutte contre la fraude](#), Argenta affirme qu'elle applique une politique de tolérance zéro. La [politique sur la lutte contre le blanchiment de capitaux, l'acceptation des clients, les sanctions et les embargos](#) définit la manière dont Argenta lutte contre le blanchiment de capitaux. Cela est également lié aux valeurs fondamentales (« PEPS ») d'Argenta et aux normes généralement admises dans le secteur bancaire et des assurances.



Le Groupe Argenta applique les principes suivants :

- Identification et contrôle de l'identité du client et des bénéficiaires effectifs (UBO) et conservation des pièces justificatives jusqu'à cinq ans après la fin de la relation client ;
- Établissement du profil du client conformément au principe « Know your Customer » ;
- Conservation de tous les documents relatifs à l'opération et/ou bordereaux pendant une période minimale de dix ans afin de pouvoir reconstituer minutieusement les étapes de la transaction ;
- Élaboration et application d'une politique d'acceptation des clients. À cet égard, les règles d'identification, de vérification et de mise à jour sont plus ou moins strictes selon que le client présente un risque élevé ou faible. La politique de lutte contre le blanchiment de capitaux intègre le cycle de vie complet de la lutte contre le blanchiment de capitaux, de l'initiation de la relation avec le client au suivi pendant la relation avec le client, en passant par l'exécution d'une transaction ;
- Vigilance constante dans le but de détecter des opérations atypiques et un comportement inhabituel, tant lors d'un contrôle de première ligne à travers les contacts directs avec le client que lors d'un contrôle de seconde ligne exercé autant que possible à travers un système de surveillance automatisé
- Obligation de notification à la Financial Intelligence Unit (FIU), soit la CTIF en Belgique, la FIU aux Pays-Bas et la CRF au Luxembourg, de tout(e) soupçon ou connaissance de pratiques de blanchiment et de toute impossibilité de procéder à une identification ou à une vérification ou d'exercer un devoir de vigilance ;
- Il convient également d'accorder une attention spécifique à la recherche de tout acte dans le cadre duquel une personne, par quelque moyen que ce soit, directement ou indirectement, livre ou collecte des fonds de manière illégale et intentionnelle en vue de financer le terrorisme ou d'autres activités criminelles, et le cas échéant, de prévenir la FIU.
- Dans le cadre de la législation belge, nous respectons également l'application de l'art. 505 du Code pénal, à savoir le volet répressif, qui condamne le recel au sens large du terme, y compris le délit de blanchiment relevant du droit pénal.
- Le Groupe Argenta oblige tous ses collaborateurs à suivre chaque année les modules de formation spécifiques (notamment e-learning) portant sur la législation de lutte contre le blanchiment de capitaux et la politique d'acceptation des clients et – conformément à leur fonction – à réussir les tests y afférents ;
- Argenta ne met jamais en place de configurations, de mécanismes ou tout autre type de services qui organisent la fraude fiscale ou dont on savait ou on aurait dû savoir qu'ils contribuent à l'organiser. Argenta n'aide pas non plus ses clients à mettre en place de telles configurations. Argenta n'a pas de filiales ou de succursales dans des juridictions à régime fiscal zéro ou dans des juridictions à régime fiscal désavantageux pour la société. Argenta ne fournit pas de services financiers et n'investit pas dans des entreprises situées dans des paradis fiscaux ;
- L'intégration de ces sujets dans la cartographie des risques et leur signalement structurel nous donnent une vision claire des pratiques de fraude, de corruption et de blanchiment de capitaux au sein d'Argenta. Chaque année, Argenta établit pour toutes les entités du groupe un rapport relatif aux transactions de blanchiment.

Les directions Gestion des risques non financiers (NFRM) et Supervisory Office veillent au respect de la politique de lutte contre la fraude. La Concertation sur la fraude formule des avis qui peuvent être adressés aux directions et aux parties impliquées dans la gestion des relations contractuelles. Le Comité des sanctions décide de l'étendue de la réponse en cas de détection d'une fraude.

Une équipe distincte de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme a été mise en place sous la direction du responsable de la conformité en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux (AMLCO).

Pour lutter contre le phishing, Argenta a introduit le paiement 3D Secure. Il s'agit d'un paiement en ligne avec une sécurité supplémentaire, où l'on vérifie si c'est vraiment le client qui effectue le paiement. Les clients sont fréquemment sensibilisés aux dangers et aux méthodes de fraude et de phishing. Argenta les informe des possibilités de se protéger contre de telles pratiques. Argenta fournit ces informations via la Banque par Internet, l'app, les médias sociaux et les bulletins



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

II.6. Conflits d'intérêts et abus de marché

La politique en matière de conflits d'intérêts a été formalisée dans la [Politique sur les conflits d'intérêts](#). Cette politique vise à éviter autant que possible les conflits d'intérêts (internes et externes). Comme tout autre prestataire de services financiers, Argenta peut être confrontée à des conflits d'intérêts factuels et potentiels qui découlent de ces différentes activités. La protection de l'intérêt du client est sa première préoccupation.

Les conflits d'intérêts potentiels sont identifiés dans un inventaire des conflits d'intérêts. Les conflits d'intérêts réels sont repris dans le registre des conflits d'intérêts avant d'être gérés par Compliance. S'il n'est raisonnablement pas possible de gérer les conflits d'intérêts sans nuire aux intérêts des clients, ces derniers en sont dûment informés. Cette politique s'adresse à tous les services et à tous les collaborateurs et agents commerciaux d'Argenta.

Argenta s'abstient de toute implication politique ou de tout lobbying, et n'apporte aucune contribution financière à cet effet. La représentation des intérêts est limitée purement et simplement aux organisations professionnelles telles que Febelfin, la fédération faîtière du secteur financier belge, et Assuralia, la fédération professionnelle des assureurs belges. Les collaborateurs impliqués dans des partis politiques sont tenus de signaler cette activité accessoire et reçoivent une autorisation explicite pour le faire.

Pour prévenir les conflits d'intérêts et la corruption, des règles strictes s'appliquent en matière de dons, de cadeaux d'affaires et d'invitations.

Sur la base de la réglementation européenne et belge, Argenta doit respecter les obligations visant à prévenir l'abus de marché. Composante de la politique d'intégrité, la [politique sur l'abus de marché](#) a pour but de préserver la réputation d'Argenta et d'assurer le respect des obligations légales et réglementaires relatives à l'abus de marché. Cette politique s'applique également à toutes les entités Argenta ainsi qu'à leurs collaborateurs et aux agences. Les collaborateurs sont tenus de participer à des formations annuelles sur l'intégrité, la vie privée et l'abus de marché.

II.7. Égalité des chances, diversité et lutte contre la discrimination

Argenta souscrit à la [Déclaration universelle des Droits de l'Homme](#). Elle se base sur le droit d'égalité des chances et de non-discrimination, le droit à la sécurité des personnes, le droit au travail, et respecte la souveraineté nationale et les droits de l'Homme, ainsi que les obligations dans le cadre de la protection du consommateur et de l'environnement. Ces principes font partie du [UN Global Compact](#) auquel Argenta souscrit également.

En sa qualité de bancassureur, Argenta s'investit dans ce domaine, entre autres, en proposant une offre de services bancaires de base gratuits, en traitant chaque client avec respect, en protégeant les données à caractère personnel, en stimulant l'alphabétisation financière, en garantissant la diversité et l'égalité des chances lors du recrutement de collaborateurs, etc.

Les principes de la politique anti-discrimination d'Argenta se fondent – comme spécifié dans la [Politique sur la lutte contre la discrimination](#) – sur la législation de lutte contre les discriminations en vigueur en Belgique et aux Pays-Bas (et au sens plus large en Europe). Cette réglementation interdit la discrimination fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, un handicap, la conviction religieuse ou philosophique, l'état civil, la naissance, le genre, la fortune, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, une caractéristique physique ou génétique, l'origine sociale, culturelle ou ethnique.

La diversité et l'égalité des chances sont essentielles à un environnement sain dans l'entreprise. Par le biais de la [charte diversité](#), nous fournissons des informations sur la diversité en matière de genre



au sein des conseils d'administration, du comité de direction et de la direction effective. Argenta vise au moins une répartition hommes/femmes de 30 % pour le comité de direction et la direction effective et entend porter ce chiffre à 33 % d'ici 2025. Afin de consolider cette ambition, Argenta a signé en 2019 la [Charte Diversité des genres dans le secteur financier](#), une initiative de « Women in Finance » qui plaide pour plus d'égalité entre hommes et femmes. En ce qui concerne l'âge (moins de 50 ans/plus de 50 ans), nous visons également 33 % de collaborateurs plus âgés.

La politique d'égalité des chances vaut aussi bien pour le recrutement que pour la promotion des collaborateurs. Les candidats sont évalués en fonction de leurs compétences, talents, connaissances et expériences. Des salaires de référence sont utilisés selon les fonctions spécifiques et le degré de difficulté. La responsabilité, le niveau de compétence, l'expérience et la spécialisation requise pour le poste jouent un rôle dans la détermination du salaire. D'autres aspects tels que le sexe ou l'âge ne jouent donc aucun rôle. Toutes les fonctions au sein d'Argenta sont regroupées dans une structure de fonctions. Il y a un processus uniforme pour l'application du cycle de feed-back et d'appréciation. Il n'est pas question de rémunérations variables chez Argenta. Ni les membres de la direction, ni les supérieurs hiérarchiques, ni les collaborateurs ne reçoivent de rémunération variable (bonus) sous aucune forme.

Les effectifs d'Argenta comptent un mélange équilibré d'employés masculins et féminins de différents âges, origines et convictions. Pour les chiffres actuels sur les ratios hommes-femmes et les âges respectifs, veuillez vous référer au [rapport d'activités et de durabilité intégré](#).

II.8. Vie privée, gestion des données et sécurité

Le respect de la vie privée de chacun est une valeur fondamentale importante pour Argenta. Le droit à la protection de la vie privée est reconnu comme un droit fondamental tant au niveau européen que national. En plus du cadre réglementaire, la [politique sur la confidentialité](#) décrit les objectifs qu'Argenta veut atteindre dans la mise en œuvre de sa politique de confidentialité.

Les quatre premiers principes sont des principes globaux pour l'ensemble de la politique de confidentialité d'Argenta :

1. Argenta vise à pouvoir démontrer qu'elle agit dans le respect du droit à la vie privée et des réglementations en vigueur en la matière. Pour cela, les attentes juridiques et sociétales sont notre point de référence, et non une clé de voûte absolue dans leurs extrémités ;
2. Pour parvenir à une bonne politique de confidentialité, il faut se concentrer sur l'impact sur le client et le souci du client ;
3. Pour réaliser une bonne politique de confidentialité, il faut utiliser les données à caractère personnel dans les relations professionnelles conformément aux pratiques du marché ;
4. Argenta vise une réputation neutre dans la gestion de la vie privée, qui idéalement n'attire même pas l'attention du client.

Les autres principes expliquent plus en détail la position d'Argenta sur les différentes facettes de la réglementation relative à la protection de la vie privée lors du traitement des données à caractère personnel des clients.

La protection des informations fait partie intégrante de la fonction de chacun, de sorte qu'en fin de compte, chacun est responsable des aspects liés à la protection des informations dans le cadre de sa fonction ou de sa responsabilité. Tous les collaborateurs d'Argenta et les partenaires d'externalisation doivent donc agir conformément à la politique sur la protection des informations et au code de conduite en matière de protection des informations. Le degré de protection que nous devons offrir dépend du contenu des informations et est déterminé par l'estimation du degré de confidentialité, de l'importance de l'intégrité et de la nécessité ou de la disponibilité des informations. Sur la base d'une évaluation des risques des éléments ci-dessus et des obligations légales, des mesures sont élaborées pour protéger de manière adéquate les informations. La politique sur la protection des informations se fonde sur la norme ISO 27002 (« Code de bonnes pratiques pour le management de la sécurité de l'information »).



Diverses fonctions ont été désignées pour soutenir la protection des informations, donner un aperçu des risques, en rendre compte, veiller à ce qu'ils soient traités de manière appropriée et promouvoir l'efficacité des mesures de contrôle.

Le responsable en chef de la sécurité de l'information (CISO) est membre du comité de direction et rend compte à tous les comités d'administration et de gestion exécutifs et non exécutifs (tels que le conseil d'administration, le comité d'audit, le comité des risques...). Le CISO détermine la politique de protection des informations et surveille les aspects opérationnels et informatiques de la sécurité.

Le responsable de la sécurité de l'information (ISO) fait partie de la direction CRO et se concentre sur le respect de la politique de protection des informations dans les processus opérationnels de l'organisation. Il guide l'entreprise dans la traduction de la politique vers les directions spécifiques et supervise l'application en tant que 2^e ligne de défense.

Le responsable de la sécurité des TIC (ITSO) a une responsabilité de 1^{re} ligne au sein des TIC en tant qu'ISO. L'ITSO garantit les éléments dans le cadre de la protection des informations qui sont spécifiques à l'organisation des TIC.

Le délégué à la protection des données (DPD) fait partie de la direction Compliance et Intégrité et est chargé de veiller au respect de la vie privée de nos clients et de nos collaborateurs. Ceci inclut spécifiquement la protection des personnes physiques en rapport avec le traitement des données à caractère personnel, y compris le transport et le stockage de ces données à caractère personnel. Le DPD doit être en mesure de fournir des conseils indépendants et d'exercer une surveillance à tous les niveaux de l'organisation afin de pouvoir garantir le respect de la réglementation applicable en matière de protection de la vie privée.

Le Bureau de gestion des données (DMO) est chargé d'élaborer la politique d'information et de la maintenir conforme aux objectifs de l'entreprise et aux exigences légales et réglementaires applicables, ainsi que d'entretenir le processus de gestion des informations.

Au sein du Comité de gestion de l'information (CGI), le CISO, l'ISO, l'ITSO, le DPD, un représentant du DMO et un représentant du comité de direction sont représentés. Ce comité suit les évolutions dans le paysage de la gestion des informations, les évalue et y réagit de manière appropriée. Les risques liés à la protection et à la gestion des informations sont évalués et ajustés et des mesures sont prises si nécessaire.

La gestion des données et des informations concerne l'ensemble des activités visant à organiser les données de manière prudente, logique, professionnelle et responsable. Une gestion efficace des données doit répondre au moins aux objectifs suivants :

- Mettre de l'ordre dans la qualité des données ;
- Fournir une infrastructure de données stable qui soutient les objectifs de gestion des données ;
- Établir une gouvernance claire des données ;
- Veiller au respect de la réglementation.
-
- La responsabilité de la gestion des données et des informations incombe au responsable des données et des analyses (CDAO), qui se concentre sur la normalisation pour la mise en œuvre, la répartition des rôles et des responsabilités, la cohérence et la concertation. Le comité de gouvernance des données surveille toutes les grandes initiatives de gestion des données. La politique sur la gestion des données et des informations définit le cadre sur lequel Argenta s'appuie pour la gestion intégrée des données.
-

Les collaborateurs sont tenus de participer à des formations annuelles sur le RGPD, la vie privée et la sensibilisation à la sécurité de l'information. En ce qui concerne la sensibilisation à la sécurité, des campagnes d'information sont régulièrement menées afin de renforcer davantage la sensibilisation au sein de l'organisation. Des audits internes et externes sont également réalisés sur la confidentialité des données et la cybersécurité.



II.9. Introduction de réclamations

Les clients ont la possibilité d'introduire des réclamations. Un service central Gestion des plaintes a été institué au sein de la direction Soutien aux clients. Les clients, agents et tiers peuvent lui adresser des réclamations à propos des produits et services d'Argenta.

La politique en matière de gestion des plaintes et le processus de traitement des réclamations ont été formalisés dans la Politique sur la gestion des plaintes.

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

III. Les piliers d'une politique de durabilité

Une bonne gouvernance est fondamentale pour entreprendre de manière durable. Dans le cadre de sa politique de durabilité, Argenta se concentre sur quatre domaines thématiques. Pour chacun de ces domaines, des ambitions ont été définies dans le but d'obtenir un impact tangible pour nos parties prenantes :



1. **Tous proches**
2. **Une offre de produits simple et transparente**
3. **Impact positif sur la société : chaque euro a de la valeur**
4. **Les affaires bancaires et les assurances ne devraient pas coûter trop cher**



III.1. Tous proches

III.1.1. Proches de nos clients

La **mission** d'Argenta consiste à aider, en toute simplicité, sincérité et proximité, les ménages et les particuliers à vivre sainement sur le plan financier.

Notre **vision** reflète également sa durabilité inhérente, car Argenta veut être le bancassureur principal des particuliers et des ménages qui attachent de l'importance à des conseils financiers durables sans fioritures.

Nous traduisons cette mission et cette vision dans notre proposition au client, qui représente le cœur de notre prestation de services et de notre offre de produits :



Sans fioritures

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



Conscient des prix

- ✓ Argenta opte pour une offre de base solide avec un compte de paiement gratuite, une carte de débit et une carte de crédit gratuite. Pour tous les autres produits et services, Argenta tend à proposer une offre la moins chère possible.
- ✓ Chez Argenta, pas de frais imprévus. Nous misons sur la simplicité et la transparence.



Partenaire de confiance

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



Durable

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

Le réseau d'agences reste d'une importance cruciale pour donner des conseils personnalisés aux clients. Nous misons fortement sur la proximité et le contact personnel, non seulement physique, mais aussi numérique, en étant présents pour nos clients aux moments importants de leur vie. Cela va des jeunes de moins de 18 ans ayant de l'argent de poche aux personnes âgées qui veulent profiter de leur retraite sans soucis. L'importance d'une expérience client optimale a également été intégrée dans notre structure centrale. Les experts en expérience et en parcours client examinent nos produits et services sous l'angle du client. Les attentes et les besoins sont pris en compte. Pour écouter nos clients, nous avons lancé le panel de clients « [Mon Avis](#) ». De cette façon, nous continuons à nous remettre en question et nous pouvons poursuivre notre recherche d'améliorations. Pour plus d'informations sur notre prestation de services et notre offre de produits, veuillez vous référer au point [III.2](#).

Le fait que notre formule de services personnels fonctionne est démontré notamment par les scores NPS élevés et les élections en tant que bancassureur le plus convivial, ainsi que par les scores élevés de satisfaction des clients issus de [Test-Achats](#) ou de l'[Étude internationale du Centre d'Excellence de l'Expérience Client](#) menée par KPMG en 2020 sur l'expérience client à la suite du COVID-19 et dans laquelle Argenta a été élue meilleure marque belge.

III.1.2. Proches de nos collaborateurs



La croissance d'Argenta est inextricablement liée à la force de ses collaborateurs. Leur engagement fait la force de notre organisation. Ils sont les meilleurs ambassadeurs pour mettre en pratique des valeurs telles que l'intégrité, la simplicité et la transparence.

Argenta ne peut se développer en tant qu'organisation que si elle laisse ses talents se développer. Inversement, les talents ne peuvent évoluer que si l'organisation évolue également. Il existe donc un lien étroit entre l'organisation et le talent. C'est pourquoi la direction RH d'Argenta s'appelle « Organisation & Talent ».

Ces valeurs se reflètent également dans la politique du personnel, qui repose sur un certain nombre de principes de base :



- Argenta souscrit aux [UN Global Compact Principles](#). L'un de ces dix principes est basé sur la [Déclaration de l'Organisation internationale du Travail sur les principes fondamentaux et les droits au travail](#). Le respect des droits du travail est un principe de base important de cette politique. Le dialogue entre l'employeur et les employés se déroule au sein du conseil d'entreprise et du comité pour la prévention et la protection au travail. Depuis 2018, tous les collaborateurs relèvent de la commission paritaire pour les banques et banques d'épargne (310). La direction a conclu une convention collective de travail avec les syndicats qui confère désormais à cette dernière commission paritaire un rôle central pour tous les collaborateurs des sociétés en Belgique. Cette nouvelle CCT fixe des conditions de travail équivalentes pour chaque collaborateur d'Argenta, quelle que soit l'entité juridique qui l'emploie.
- La politique salariale s'appuie sur quatre principes fondamentaux : durabilité, conformité au marché, pouvoir d'achat net et transparence. L'interaction entre ces principes fondamentaux est cruciale.
- Il n'y a pas de culture de bonus chez Argenta, ni pour les collaborateurs, ni pour les supérieurs hiérarchiques, ni pour les membres de la direction. La collaboration est plus importante que le profit à court terme et l'intérêt personnel. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons au point [II.4](#).
- La discrimination n'a pas sa place chez Argenta, ni dans l'environnement de travail ni lors du recrutement. La diversité et l'égalité des chances sont essentielles à un environnement sain dans l'entreprise. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons au point [II.7](#).
- Argenta est attentive à une relation équilibrée entre le travail et la famille. Ainsi, les collaborateurs ont la possibilité de travailler à temps partiel et les parents ayant des enfants scolarisés ont la priorité pour les congés. Par ailleurs, Argenta a signé en 2018 la [Charte « Gezinsvriendelijke organisatie » du Gezinsbond \(le pendant flamand de la Ligue des Familles\)](#). À la suite de la crise du Covid en 2020, Argenta a étendu sa politique de télétravail et assoupli davantage l'organisation du travail. Les collaborateurs ayant un horaire de travail d'au moins 80 % travailleront désormais structurellement à domicile 2 jours par semaine. Ce point a également été réglementé par une nouvelle CCT.
- Dans le cadre du programme de croissance saine, Argenta se concentre sur différents thèmes visant à fournir un environnement de travail inspirant où les collaborateurs peuvent pleinement développer leurs talents et où ils peuvent s'épanouir personnellement. Il existe une vaste offre de formation et de développement (en interne, en externe et numérique) et des parcours consacrés au développement du leadership (selon le modèle Impeccable Leadership) sont proposés.
- Argenta promeut activement la sécurité, la santé et le bien-être de ses collaborateurs. Le respect de la législation et des conditions de travail sûres font partie de l'hygiène de base de toute organisation, y compris d'Argenta. La garantie de conditions de travail saines et sûres est donc la priorité absolue.
- Nous sommes également convaincus que des collaborateurs en bonne santé et heureux font la différence. Nous poursuivons activement une politique durable en matière de bien-être et de vitalité. Nous essayons non seulement de réduire les absences de longue durée, mais aussi de renforcer la réintégration afin que chaque collaborateur puisse retourner au travail en bonne santé et heureux. Nous le faisons avec l'ensemble des collaborateurs afin que le leadership et la responsabilité en matière de sécurité, de bien-être et de vitalité soient garantis à tous les niveaux de l'organisation. De cette manière, nous renforçons l'équilibre entre la charge de travail et la capacité de travail afin que nous puissions tous relever les défis de cette société incertaine et en rapide évolution dans laquelle nous vivons. Plus concrètement, les collaborateurs peuvent, par exemple, participer à des séances de yoga et de conscientisation pendant leur pause déjeuner et il existe une large offre d'activités placées sous le signe de la vitalité : gestion du stress, ergonomie, conseils nutritionnels, fruits au travail, prévention du burn-out, conseils pour arrêter de fumer, etc.

Depuis 2015, Argenta organise chaque année une enquête anonyme auprès de ses collaborateurs via une enquête d'opinion des collaborateurs en ligne (ci-après dénommée « EOC »). L'EOC sonde cinq éléments importants : l'engagement, l'employee NPS (statut d'ambassadeur), le climat de motivation et le bien-être. En outre, l'expérience PEPS et la mesure dans laquelle les valeurs PEPS sont appliquées dans la pratique au sein des équipes sont également cartographiées. Depuis la



première enquête, les conclusions donnent lieu à la détermination d'actions qui sont menées en priorité. En effectuant des mesures annuelles, nous sommes en mesure de nous adapter si nécessaire et de répondre à l'évolution rapide des besoins et des attentes de nos clients et de nos collaborateurs.

Avec le centre d'expertise « [Next Generation Work](#) » de l'Antwerp Management School (AMS), nous travaillons au « Passeport Argenta », qui servira de fil conducteur pour le développement des compétences, aptitudes et connaissances dont nous aurons besoin au sein d'Argenta afin de pouvoir relever les défis de demain de manière durable. Le Passeport Argenta se concentre sur 3 domaines : (i) le contexte et les défis au sein du secteur financier, (ii) les valeurs d'Argenta et (iii) les compétences différenciatrices que nous considérons comme nécessaires pour l'avenir, telles que la réflexion et l'action axées sur le client, le travail flexible et orienté vers les résultats et l'enthousiasme pour le numérique.

Enfin, nous voulons également attirer de nouveaux collaborateurs engagés grâce à notre stratégie de recrutement. Avec la campagne « [101 raisons de travailler pour Argenta](#) », nos collaborateurs expliquent pourquoi ils ont consciemment choisi de travailler chez Argenta.

III.1.3. Proches de nos agences



Le succès d'Argenta est lié historiquement à son modèle de distribution passant (exclusivement) par des agents indépendants. Ce modèle repose sur l'esprit d'entreprise indépendant local avec, à la clé, une fidélisation élevée des clients en raison de contacts personnalisés, cultivés dans l'environnement immédiat des clients.

Malgré l'importance croissante de la numérisation, la demande exprimée par nos clients de conseils personnalisés justifie toujours la présence physique de nos agences. L'importance d'être proches de nos clients est également confirmée à maintes reprises dans les enquêtes menées auprès des parties prenantes. Nos agents sont des ambassadeurs extrêmement importants, car ils incarnent nos valeurs d'entreprise.

La prise en compte des valeurs d'Argenta est assurée à un stade précoce, par exemple lors du recrutement de nouveaux agents et de la formation spécifique des agents et de leurs collaborateurs.

Chaque agent détermine sa propre politique en matière d'entrepreneuriat durable. Cela se reflète notamment dans l'aménagement de l'agence, la politique du personnel, la relation avec les clients, etc. Il existe également de nombreuses agences qui s'engagent dans des causes bonnes et locales.

Depuis le siège, nous essayons de soutenir nos agences autant que possible. Une offre de produits durables est essentiellement simple et transparente et répond aux besoins des clients. En menant des études de marché ciblées, nous sommes en mesure de mieux comprendre leurs besoins. Et de les traduire en services et produits appropriés. Nous prenons également des initiatives pour réduire l'empreinte écologique de nos agences en nous concentrant sur la numérisation et la simplification des processus pour réduire la consommation de papier. Un certain nombre d'agents sont étroitement impliqués dans la mise en œuvre concrète de la politique de durabilité en tant qu'ambassadeurs au sein du comité de durabilité.

III.1.4. Proches de nos actionnaires

Argenta peut compter depuis plus de 60 ans sur la loyauté du même actionnaire majoritaire familial, Investar.

Le deuxième actionnaire est Argen-Co, une société coopérative agréée. Une entreprise coopérative est une forme d'entrepreneuriat durable, de création de prospérité et de revenus. Un coopérateur joint ses forces à d'autres associés animés des mêmes valeurs. Chez Argen-Co, ce sont tous des clients et des agents d'Argenta.



Tant Investar qu'Argen-Co considèrent leur actionnariat comme une relation à long terme dans laquelle la croissance durable occupe une place centrale. Chaque année, une grande partie des bénéfices est réinvestie dans l'entreprise. En conséquence, Argenta dispose de fonds propres solides et est l'une des banques les mieux capitalisées d'Europe.

III.1.5. Proches d'Argenta Nederland

Depuis 2003, Argenta possède une succursale à Breda. Argenta Nederland accorde des crédits hypothécaires et offre également des possibilités d'épargne. Depuis 2018, Argenta Nederland s'est hissée dans le top 10 des prêteurs hypothécaires aux Pays-Bas. Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique présentant de surcroît un potentiel de croissance important.

III.1.6. Proches d'Argenta Luxembourg

Argenta Asset Management (« AAM ») est une filiale d'Argenta Banque d'Épargne SA et fait partie du Groupe Argenta. L'équipe d'AAM est basée au Luxembourg et est responsable de la gestion des fonds de droit luxembourgeois qui sont commercialisés par Argenta Banque d'Épargne via le réseau d'agences.

Comme l'équipe d'AAM gère les fonds exclusivement pour Argenta, elle peut se consacrer entièrement aux besoins des clients et est ainsi « proche » d'Argenta.



III.2. Une offre de produits simple et transparente



Chez Argenta, nous sommes convaincus que la simplicité, le souci du prix, la confiance et la durabilité sont les meilleurs ingrédients pour proposer à nos clients une offre de produits et un service de qualité.

L'intégrité et la transparence sont les principes de base de la politique des produits :

- Nos produits et services répondent aux besoins de nos clients ;
- Nous mettons tout en œuvre pour améliorer l'expérience client à travers tous les canaux ;
- L'offre doit être compréhensible, claire et simple ;
- Tous les produits et services sont conformes à la législation et à la réglementation ;
- Nous développons nos produits et services en tenant compte des coûts et nous les produisons de manière rentable ;
- Nous ouvrons les bons canaux de distribution en fonction des besoins des clients ;
- Nous restons suffisamment innovants pour continuer à répondre aux besoins du marché et des clients ;
- Nous identifions les risques pertinents (financiers et non financiers) ;
- Nous veillons à ce que les processus, les applications et les systèmes soient adaptés pour traiter et comptabiliser les produits et les services de manière correcte et en temps voulu.

La politique des produits d'Argenta est basée sur la responsabilité et la bienveillance. En plus de respecter la législation et la réglementation, nous considérons que l'expérience et les besoins du client doivent être exemplaires. C'est le principe central de notre proposition de valeur et de notre promesse de marque. Argenta veut être là pour ses clients aux moments importants de leur vie. Les experts en expérience et en parcours client examinent nos produits et services sous l'angle du client. Le client reçoit des solutions en fonction de ses besoins, pas du produit individuel. Ainsi, il bénéficie d'un service plus complet.

Chaque produit est soumis à un processus d'approbation et d'évaluation (PARP ou Product Approval and Review Process). L'offre doit être claire et fonctionnelle. La simplicité signifie que le produit est dépourvu de toute complexité afin qu'il soit facile à comprendre pour le client. Argenta veut dominer sur les prix et se différencier par son approche personnelle et sa confiance de manière claire et durable.

Nous voulons également mener nos activités de communication et de marketing auprès des clients de manière responsable. Argenta est membre de l'Union belge des Annonceurs (UBA) et s'engage à communiquer de manière durable via les chartes « [La communication socialement responsable](#) », « [Unstereotype Communication](#) » et « [A marketer's approach to diversity and inclusion](#) ». Argenta applique activement ces principes dans sa communication avec ses clients et prospects.

Dans l'offre d'Argenta, nous distinguons quatre groupes de produits : affaires bancaires, épargne et investissements, crédits et assurances.

III.2.1. Affaires bancaires

Nos clients doivent pouvoir effectuer leurs opérations bancaires facilement et en toute sécurité. L'offre chez Argenta est simple et limitée. La Banque par Internet et l'app mobile sont gratuites et permettent à nos clients de gérer encore plus facilement leurs opérations bancaires en ligne ou sur leur téléphone portable.

Argenta essaie de faire la différence par de petites choses, comme l'offre de services bancaires de base gratuits pour tous, l'augmentation de l'alphabétisation financière et numérique par des soirées d'information et des conférences, et la réponse plus rapide aux besoins changeants des clients, etc.



Pour plus d'informations sur les affaires bancaires chez Argenta, veuillez consulter notre [site web](#).

III.2.2. Épargne et Investissements

Chez Argenta, nous estimons qu'il doit être simple d'épargner et d'investir et que cela doit être accessible à tous. C'est pourquoi nous faisons en sorte que l'investissement soit personnalisé, compréhensible et rentable. Nous optons pour une offre simple, maintenons les coûts aussi bas que possible et veillons à ce que le client investisse dans ce qui lui convient le mieux. Chaque client a un conseiller en investissement personnel qui lui sert de premier point de contact.

En investissant chez Argenta, vous optez pour le développement durable. Argenta a pour ambition de rendre durable, d'ici 2023, toute l'offre de fonds en gestion propre. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons au point III.3.2.

Pour plus d'informations sur l'épargne et les investissements chez Argenta, veuillez consulter notre [site web](#).

III.2.3. Crédits

Via l'offre de crédit, Argenta entend également inciter ses clients à mener une vie financièrement saine. Cela implique que nous informions au mieux nos clients sur les questions pratiques et financières liées à un tel projet et que nous leur donnions des conseils sur les différentes possibilités de financement.

Les clients peuvent aussi venir chez Argenta pour financer leurs projets durables. Cela peut aller de la construction et de la rénovation durables au choix de la mobilité durable. En offrant des réductions tarifaires intéressantes, Argenta donne à ses clients une incitation supplémentaire à opter pour la durabilité. Plus généralement, cela s'inscrit dans notre ambition de contribuer aux SDG, à l'accord de Paris sur le climat et au GreenDeal européen.

Pour les projets de rénovation dont au moins la moitié du financement est utilisée pour économiser l'énergie ou rendre l'habitation plus sûre, Argenta prévoit une réduction tarifaire. Les clients peuvent emprunter pour de nouveaux systèmes de chauffage, des pompes à chaleur, des matériaux d'isolation, la récupération des eaux de pluie, des audits énergétiques, la sécurité et la détection des incendies, des boilers solaires, le chauffage géothermique, des valves thermostatiques, la ventilation, l'installation de toitures vertes, des éoliennes, des panneaux solaires, des vitrages à haut rendement, des thermostats d'ambiance à commande temporelle, la domotique et des batteries domestiques.

Argenta applique également une réduction tarifaire à l'achat d'habitations durables ou de nouvelles constructions. Il s'agit d'habitations dont la valeur EPC/PEB/CPE maximale est de 100 kWh/m². La construction ou la rénovation durable a le vent en poupe, mais pas moins d'un client sur cinq profite déjà de la réduction durable. À l'avenir, l'importance des crédits durables va encore augmenter. Argenta s'attachera donc à promouvoir l'offre de crédits durables et à rendre compte de ses efforts en la matière.

Pour l'achat d'une voiture durable, telle qu'une voiture électrique ou hybride, ou d'un vélo, nos clients peuvent également bénéficier d'un tarif réduit intéressant. Les vélos électriques et les Speed Pedelecs sont couverts automatiquement par l'assurance familiale.

Pour plus d'informations sur les crédits chez Argenta, veuillez consulter notre [site web](#).

III.2.4. Assurances

Prendre soin de nos clients implique qu'ils doivent être protégés de manière adéquate en cas de malheur. Grâce à nos polices d'assurance incendie, familiale et véhicule, nous garantissons à nos



clients la tranquillité d'esprit en cas de sinistre. Les clients qui souhaitent protéger entièrement leur véhicule bénéficient de la réduction « éléments de sécurité ».

Avec l'assurance vie et l'assurance solde restant dû, les clients assurent leur avenir.

Pour plus d'informations sur les assurances chez Argenta, veuillez consulter notre [site web](#).

III.3. Impact positif sur la société : chaque euro a de la valeur

En tant qu'établissement financier, nous pouvons faire la différence grâce aux flux d'argent que nous gérons pour nos clients. Chaque euro a dès lors de la valeur. La gestion responsable de ces ressources est inextricablement liée à l'éthique et à l'intégrité, qui sont les éléments essentiels d'une bonne gestion.

Argenta veut avoir un impact positif à différents niveaux :

1. En tant qu'entreprise, nous voulons être financièrement sains, avec un regard sur le long terme;
2. Nous investissons sur la base de principes durables;
3. La durabilité joue un rôle important dans le choix des partenaires et des fournisseurs;
4. Nous nous engageons ensemble pour la bonne cause.

III.3.1. Une banque sûre et saine



Gérer les ressources de nos clients de manière responsable implique avant tout que nous soyons nous-mêmes financièrement sains et sûrs. Cela apporte une stabilité à nos clients, qui peuvent être assurés que leur argent est géré en toute sécurité, et la sécurité de l'emploi pour les nombreux collaborateurs.

Argenta est un groupe de bancassurance non coté en Bourse, propriété de la famille Van Rompuy et de la société coopérative reconnue Argen-co. Pour les actionnaires, c'est la croissance à long terme qui prime. Chaque année, une grande partie des bénéfices est réinvestie dans l'entreprise. En conséquence, Argenta dispose de fonds propres solides et est l'une des banques les mieux capitalisées d'Europe.

En tant que bancassureur de détail, Argenta applique une politique de risque stricte, ce qui fait que les crises économiques ont moins d'impact sur la volatilité des résultats. En Belgique et aux Pays-Bas, l'épargne et les revenus des contrats d'assurance sont principalement convertis en crédits hypothécaires pour les clients privés. Les fonds restants sont réinvestis de manière conservatrice en vue d'obtenir des liquidités et des rendements stables. Les coûts sont maîtrisés grâce à la simplicité à tous les niveaux.

Pour plus d'informations sur la santé financière d'Argenta, veuillez consulter la dernière version des [explications sur le pilier 3](#) avec un commentaire sur le niveau suffisant de capital et le rapport sur les risques.

III.3.2. Investissement durable



La durabilité est également importante dans notre politique d'investissement et dans notre propre portefeuille d'investissement. Argenta se repose sur un certain nombre de principes de base durables :



1. La simplicité et la transparence de notre offre de produits et de notre politique de gestion sont essentielles. Le client sait dans quoi il investit. Argenta aide le client en lui donnant des conseils clairs;
2. Les décisions d'investissement sont prises avec soin. Un investissement sain avec un rapport risque/profit équilibré est primordial;
3. Il n'y a pas de place pour les investissements non éthiques. Argenta veut éviter autant que possible l'impact négatif et applique une politique d'exclusion stricte pour tous les investissements directs;
4. Nous voulons générer un impact positif pour la société en investissant dans des entreprises durables;
5. Nous sommes attentifs au climat. Nous dressons la carte de l'empreinte écologique de nos fonds d'investissement et voulons la maintenir aussi faible que possible (voir aussi [III.4.4](#)).

Ces principes font partie de la politique d'investissement ESG et sont appliqués à 3 niveaux au sein du Groupe Argenta :

1. Les propres portefeuilles d'investissement de notre banque (Argenta Banque d'Épargne SA) et de notre assureur (Argenta Assurances SA). Vous trouverez la politique d'investissement ESG d'Argenta Assurances [ici](#). Les informations sur l'intégration des risques de durabilité dans les conseils d'investissement d'Argenta Banque d'Épargne peuvent être consultées [ici](#);
2. Les fonds Argenta qui sont proposés aux clients et entièrement sous gestion propre (Argenta Asset Management). La politique d'investissement ESG d'Argenta Asset Management peut être consultée [ici](#);
3. Les fonds Arvestar qui sont proposés aux clients par Argenta et qui sont gérés par Degroof-Petercam Asset Management (DPAM). La politique d'investissement ESG d'Arvestar peut être consultée [ici](#).

À l'avenir, la durabilité jouera un rôle encore plus central dans la politique d'investissement d'Argenta. Notre ambition est de rendre durable, d'ici 2023, toute l'offre de fonds en gestion propre. La durabilité sera également entièrement intégrée dans les processus de décision au sein du propre portefeuille d'investissement de l'entreprise.

Des critères stricts sont également imposés pour les fonds que nous distribuons pour des gestionnaires de fonds externes. Ceux-ci doivent au minimum écarter les sociétés liées à la production d'armes controversées et sont tenus de respecter les [six principes UNPRI](#) (United Nations Principles of Responsible Investment). Cela implique que dans la recherche d'entreprises, il faut prêter attention à l'environnement, à la politique sociale et à la bonne gouvernance.

III.3.3. La durabilité chez les partenaires et les fournisseurs



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

si les fournisseurs et les partenaires respectent les normes Argenta, est également un point fort de la politique d'achat.



À l'avenir, Argenta veut intensifier ses efforts pour parvenir à une politique de fournisseurs durables, à la fois en intégrant des critères de durabilité dans le processus d'achat et en se concentrant sur une gestion plus uniforme des contrats de fournisseurs.

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

III.3.4. Argenta Solidarité



Chaque année, des collaborateurs du siège d'Argenta et des agents organisent de nombreuses initiatives dans le cadre de la « Warmste Week » (Music for Life) d'Argenta. Grâce à ces actions, Argenta a pu faire des dons à plusieurs projets, tels que Cunina, Moeders voor Moeders, To Walk Again, Villa Clementina, Stichting tegen Alzheimer, Kom op tegen Kanker, Clinicoders et bien d'autres.

III.4. Les affaires bancaires et les assurances ne devraient pas coûter trop cher



En 2015, les Nations Unies ont défini des objectifs climatiques mondiaux et l'Agenda 2030 a permis d'élaborer un cadre de 17 objectifs de développement durable (SDG) qui doivent contribuer à un monde meilleur. L'Europe veut être la première économie climatiquement neutre au monde d'ici 2050.

Argenta se félicite de ces initiatives et s'engage à apporter une contribution significative aux ambitions globales en matière de durabilité. Argenta a formulé des ambitions pour ses activités commerciales. Mais aussi indirectement, par notre politique d'investissement et de fournisseurs, nous voulons agir en tant que partie prenante active et réduire davantage notre empreinte écologique.

III.4.1. Impact direct

En 2017, l'empreinte écologique du siège d'Argenta en Belgique et des sièges au Luxembourg et aux Pays-Bas a été cartographiée. L'inventaire de celle-ci est établi conformément au protocole sur les gaz à effet de serre. Nous avons fait correspondre le scope de cet inventaire à la portée du reporting financier d'Argenta. Nous avons retenu ainsi 3 scopes :

Scope 1 émissions:

- Chauffage (émissions directes)
- Trajets domicile-travail via parc de véhicules d'entreprise
- Gaz réfrigérants (climatisation)

Scope 2 émissions:

- Achat d'électricité

Scope 3 émissions:

- Trajets domicile-travail (hors parc de véhicules d'entreprise)
- Chauffage (émissions indirectes)
- Consommation de papier
- Production de déchets
- Voyages d'affaires



Le respect de toutes les obligations légales et autres obligations environnementales est le minimum absolu. Argenta veut donc aller beaucoup plus loin.

Des objectifs ambitieux ont été fixés pour les mesures de lancement de 2017 : d'ici 2023, Argenta veut réduire son empreinte écologique de pas moins de la moitié. D'ici 2030, Argenta veut être neutre en carbone.

Pour pouvoir réduire de moitié son empreinte écologique d'ici 2023, l'objectif annuel est de la réduire de 10 %.

Comme Argenta est une entreprise de services, son impact écologique direct est relativement limité. Néanmoins, nous prenons diverses initiatives pour réduire l'empreinte écologique de nos bâtiments, pour promouvoir la mobilité durable parmi nos collaborateurs et pour tendre vers une organisation sans papier.

Par exemple, lors de la rénovation du nouveau siège à Anvers, un choix résolu a été fait pour des techniques durables, telles que le chauffage et le refroidissement par géothermie, les panneaux solaires, l'éclairage LED, les stores automatiques, etc. Les espaces extérieurs comportent des oasis de verdure et des murs verts pour encourager la biodiversité locale. Et pour ce qui est de l'aménagement des bâtiments, notre choix s'est également porté sur des produits durables.

Ensuite, nous misons également sur la mobilité durable. Les modes de déplacement durables pour se rendre au travail sont encouragés en augmentant l'indemnité vélo pour les collaborateurs, mais aussi en proposant des vélos (électriques) via le plan cafétéria. L'abri à vélos de 300 places est entièrement équipé de points de recharge électrique, de séchoirs et de douches. Les collaborateurs qui viennent en transports publics se font rembourser intégralement leur abonnement et peuvent opter pour un surclassement via le plan cafétéria (par exemple, de la 2^e à la 1^{re} classe de train). Chaque année, Argenta offre aux collaborateurs qui utilisent un mode de déplacement durable pour se rendre au travail un petit-déjeuner gratuit pendant la semaine du développement durable et propose un service gratuit de réparation de vélos.

Environ la moitié des collaborateurs d'Argenta utilisent déjà un mode de déplacement durable pour se rendre au travail. Des normes d'émission strictes sont imposées aux collaborateurs qui ont droit à une voiture de société (uniquement pour le management ou en fonction du service extérieur) ou qui choisissent une voiture via le plan cafétéria. Par exemple, les émissions ne peuvent pas dépasser 125 grammes de CO₂ et les voitures diesels sont résolument exclues. Ceux qui choisissent des voitures durables peuvent compter sur des conditions attrayantes.

En outre, Argenta stimule le travail à domicile, ce qui contribue à réduire les émissions de CO₂ à la suite de la diminution des déplacements domicile-lieu de travail. Des investissements ont été réalisés dans l'infrastructure informatique nécessaire pour rendre possible le travail à domicile. En 2020, les accords sur le travail à domicile ont également été intégrés dans une nouvelle CCT. Les collaborateurs ayant un horaire de travail d'au moins 80 % d'un temps plein télétravailleront désormais structurellement 2 jours par semaine. Les collaborateurs qui travaillent à moins de 80 % peuvent faire du télétravail un jour par semaine. Argenta contribue aux coûts liés au télétravail par le biais d'indemnités forfaitaires de défraiement.

Enfin, Argenta s'intéresse aussi de près aux flux de déchets et à la consommation de papier. Par exemple, tous les déchets sont séparés, les bouteilles d'eau et les gobelets en plastique ont été remplacés par des robinets d'eau potable et des verres, et des tasses ont été fournies pour les machines à café. Argenta s'est fixé des objectifs ambitieux en matière de consommation de papier : d'ici 2023, nous voulons pouvoir travailler au siège sans aucun papier. Les processus seront revus en fonction de la numérisation et de l'élimination de la consommation de papier. En outre, la sensibilisation des collaborateurs sera renforcée et le nombre d'imprimantes disponibles sera réduit de manière drastique. L'introduction des « bureaux flexibles sans papier », qui a permis d'abandonner les postes de travail fixes et de mettre à disposition des casiers personnels plus petits, a déjà eu un impact positif sur le comportement d'impression. En deux ans, la consommation de papier a été réduite de moitié.



Argenta veut également réduire la consommation de papier pour ses clients : d'ici 2023, tous les documents destinés aux clients devront être disponibles sous forme numérique. Les clients pourront toujours choisir leur canal préféré (numérique ou papier), mais Argenta fera activement la promotion du canal numérique. Argenta Nederland travaille également à l'extension de l'environnement de la banque en ligne pour les clients qui pourront gérer eux-mêmes leur crédit hypothécaire par voie numérique.

Pour connaître les chiffres actuels de l'empreinte écologique d'Argenta, veuillez consulter le [rapport d'activités et de durabilité](#).

III.4.2. Impact des investissements

Le groupe Argenta veut également s'engager en faveur d'un monde climatiquement neutre par le biais de ses fonds d'investissement et de ses portefeuilles d'investissement. Le GreenDeal européen mettra en place une vague de transition de grande envergure dans le secteur financier. Les investisseurs seront encouragés à réorienter leurs flux de capitaux de projets non durables vers des projets durables. Des obligations de transparence extrêmes rendront les consommateurs beaucoup plus conscients de leurs choix d'investissement, ce qui accentuera encore le passage à des investissements durables.

Depuis 2018, Argenta établit une cartographie de l'empreinte écologique de ses fonds d'investissement. Les données de ces mesures sont fournies par le bureau d'étude Vigeo Eiris et, pour les fonds d'investissement sous-jacents, par les gestionnaires respectifs. Il s'agit à chaque fois des émissions directes de CO₂ (périmètres 1 et 2) de chaque entreprise, pondérées par rapport au montant investi. Nous constatons que la couverture de nos rapports continue d'augmenter. Cela montre qu'un plus grand nombre d'entreprises sont transparentes quant à l'empreinte qu'elles génèrent. Les mesures européennes renforceront encore cette tendance à l'avenir.

L'empreinte moyenne par fonds est en baisse. Cela est lié aux exigences plus strictes que nous avons fixées pour les entreprises du secteur des services d'utilité publique. Les entreprises qui utilisent le charbon pour produire de l'électricité sont exclues. Les entreprises qui produisent des combustibles fossiles sont également exclues.

L'un des principes d'une [politique d'investissement durable](#) est qu'Argenta entend viser une empreinte écologique plus faible de ses investissements dans les années à venir, conformément aux recommandations de la Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD). En 2019, Argenta a adhéré à l'initiative PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials). Cette plateforme utilise une méthodologie universelle pour calculer l'impact CO₂ des portefeuilles de crédit et d'investissement. Outre la déclaration des émissions réalisées, la méthodologie de la PCAF permet également de cartographier les « émissions évitées » et les effets des investissements qui contribuent positivement au climat (comme la plantation d'arbres).

Outre la cartographie de l'empreinte écologique, il est important pour Argenta de prendre en compte les risques liés aux effets du changement climatique en fonction du suivi de la qualité générale du portefeuille (voir aussi [IV.4](#)).

III.4.3. Impact des fournisseurs

Argenta étudie comment ses fournisseurs peuvent également contribuer à la réduction de l'impact écologique qui est rendu indirect en achetant des services chez eux.

Un parcours a été tracé pour intégrer davantage la durabilité dans le processus d'achat, voir aussi le point [III.3.3](#).

À l'heure actuelle, Argenta travaille déjà avec des fournisseurs qui s'engagent à planter des arbres sur la base des achats effectués par Argenta. Par exemple, plus de 5 500 arbres fruitiers ont été



plantés au Malawi en 2019 dans le cadre du contrat d'achat de paniers de fruits pour les collaborateurs.

IV. Nos actions en matière de durabilité

Les [UN Global Compact Principles](#) offrent un cadre d'orientation pour l'entrepreneuriat durable en prêtant attention aux droits de l'Homme, aux conditions de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Ces principes se reflètent dans la gouvernance d'Argenta, comme cela a également été expliqué au chapitre [II](#).

Les [Objectifs de développement durable](#) des Nations Unies (également appelés « Sustainable Development Goals » ou « SDG ») constituent un cadre important pour la politique et le plan d'action de durabilité d'Argenta.

La politique relève de la responsabilité du comité de direction après avoir été validée par le conseil d'administration. Le comité de direction a nommé le CEO à la fonction de Chief Sustainability Officer (CSO). Sa mission consiste à donner au développement durable une place de choix à tous les niveaux d'Argenta. Le CSO est assisté par un responsable de la durabilité, qui contribue à la mise en œuvre de la politique.

Le développement durable étant un sujet qui concerne tous les services, nous avons opté pour une approche centralisée et globale, car c'est la meilleure garantie de succès. Le Comité de durabilité du groupe exerce une surveillance au niveau du groupe en ce qui concerne les différents sous-aspects du développement durable afin de parvenir à une coordination, un contrôle, un suivi, une sensibilisation, un ajustement et une préparation politique cohérents et logiques dans le domaine du développement durable. Le comité a pour mission de pérenniser systématiquement Argenta par la gestion des connaissances, la gestion du changement, le travail par projet, l'innovation et, enfin, l'établissement de rapports. Le Comité de durabilité du groupe est présidé par le CSO et se compose de membres ayant une expertise spécifique dans les thèmes ESG, à la fois dans les différents secteurs d'activité (Crédits, Assurances, Investissements, Banque) et dans les risques climatiques et autres risques de durabilité. Le comité de durabilité du groupe se réunit tous les trimestres.

Le plan d'action de durabilité est établi pour une période de quatre ans. Tous les deux ans, une enquête est organisée auprès des parties prenantes et les actions sont ajustées en fonction des résultats. Nous rendons compte de nos efforts par le biais du rapport annuel et de durabilité intégré. Enfin, la politique générale de durabilité d'Argenta est contrôlée par la cartographie interne des risques.

Le Comité d'exclusion des investissements concrétise la volonté de mettre en œuvre une politique d'exclusion cohérente et logique à travers toutes les entités d'Argenta. La politique d'exclusion s'inscrit dans le cadre d'une politique d'investissement durable, par laquelle le groupe Argenta souhaite gérer les portefeuilles de ses clients et ses propres portefeuilles d'investissement de manière responsable (voir aussi [III.3.2](#)).

Les critères d'exclusion sont basés sur des activités controversées, d'une part, et sur des controverses, d'autre part. Il en résulte une liste d'exclusion qui est mise à jour tous les trimestres dans les limites de la tolérance au risque fixée dans la politique d'exclusion. Des exceptions motivées ne peuvent être formulées que si elles sont transmises au comité de direction.

Deux fois par an, le Comité d'exclusion des investissements peut décider formellement de modifier les critères d'exclusion en fonction des tendances actuelles, de la réglementation et des pratiques du marché. Le Comité d'exclusion des investissements rend compte au Comité de direction et, plus généralement en ce qui concerne les risques climatiques, au Comité des risques. Le Comité des risques, en tant qu'organe consultatif du conseil d'administration, veille à ce que le conseil d'administration soit toujours informé des risques climatiques.



IV.1. Objectifs de développement durable

Au cours des dernières décennies, les préoccupations à l'égard de l'avenir de notre planète et de sa population ont gagné en intensité. Diverses initiatives ont été lancées pour promouvoir le développement durable ainsi que pour identifier et développer des actions durables. Le concept de durabilité s'affine et des normes globales sont établies. Les Nations Unies se sont engagées, à travers l'Agenda 2030 pour le Développement durable, à poursuivre de manière durable le développement de notre planète et de notre société. Ce cadre de référence facilite la définition et la mise en œuvre d'actions de durabilité.

Les [17 objectifs de développement durable](#) sont universels pour tous les pays et toutes les personnes. Ces objectifs comprennent des aspects économiques, sociaux, politiques et écologiques de la durabilité. Chaque citoyen, pouvoir public, entreprise, école ou organisation peut y contribuer.

La [Belgian SDG Charter for International Development](#) décrit l'engagement du secteur privé, des classes moyennes et du secteur public belges sur la base des 5 « P » des SDG : « People, Planet, Profit, Peace et Partenariats ». Argenta a signé cette charte et intègre les thèmes qui la concernent dans la mise en œuvre de la stratégie.

Argenta se concentre sur cinq objectifs de développement en partant de la conviction que nous pouvons offrir la plus grande valeur ajoutée :



- ✓ Argenta offre un large éventail de possibilités de formation pour accroître les connaissances, le bien-être et l'engagement de ses collaborateurs.
- ✓ Argenta convertit l'épargne des clients en crédits locaux, stimulant ainsi la croissance économique.
- ✓ Argenta veut donner plus d'autonomisation à ses collaborateurs notamment par des parcours d'entrepreneuriat durable.



- ✓ Avec sa politique d'investissement, Argenta veut principalement assurer un impact local conforme à la proposition de valeur d'Argenta.
- ✓ Argenta augmente encore cet impact grâce à des projets d'investissement durable.



- ✓ Argenta encourage ses collaborateurs à imprimer le moins possible afin de réduire la consommation de papier.
- ✓ Argenta se concentre davantage sur les contrats sans papier et met en œuvre les innovations nécessaires à cette fin.
- ✓ Argenta renforce son offre de produits durables et l'élargira encore à l'avenir.
- ✓ Argenta produit de moins en moins de déchets.



- ✓ Argenta a un plan strict pour limiter son empreinte écologique.
- ✓ Argenta a interrogé ses plus grands fournisseurs sur leur empreinte écologique.
- ✓ Le nouveau siège est conforme à la réglementation en vigueur en matière de construction durable et investit dans des techniques durables : panneaux solaires, plafonds climatiques et géothermie pour limiter autant que possible l'utilisation de combustibles fossiles.



- ✓ Argenta applique des critères d'exclusion stricts pour les investissements. Par exemple, Argenta n'investit pas dans l'industrie de l'armement, le secteur nucléaire, l'industrie du jeu, l'industrie du tabac, les producteurs de produits chimiques dangereux, l'industrie du « divertissement pour adultes » et les sociétés qui maltraitent les animaux.
- ✓ Argenta a une politique de gestion des plaintes bien établie et s'efforce, sur la base d'objectifs concrets, de traiter les plaintes des clients dans les délais les plus brefs possible.
- ✓ Argenta lutte activement contre le phishing et d'autres formes de fraude.

IV.2. Enquête sur la durabilité

Afin de pouvoir avoir un impact pour nos clients, nos prospects, nos agents, nos collaborateurs et nos actionnaires, nous devons comprendre pleinement leurs besoins. C'est pourquoi nous organisons tous les deux ans une enquête auprès des parties prenantes, dans le cadre de laquelle nous évaluons les sujets liés au développement durable. En 2019, nous avons travaillé avec le bureau d'étude indépendant Profacts pour y parvenir.

Les résultats de l'enquête alimentent la politique de durabilité. Les priorités sont régulièrement ajustées et intégrées dans le plan d'action de durabilité.

L'enquête de 2019 a été complétée par 1 163 clients, 135 agents et leurs collaborateurs, 368 collaborateurs du siège, 1 groupe de défense d'intérêts et 9 administrateurs. En outre, 1 000 prospects ont été interrogés pour la première fois.

Les résultats sont présentés dans une matrice de matérialité dans laquelle l'intérêt pour les clients et les prospects d'Argenta est comparé à l'intérêt pour les collaborateurs et les agents d'Argenta. L'enquête la plus récente montre qu'Argenta est considérée comme une banque durable par toutes les parties prenantes. Les priorités indiquées par les différents groupes cibles sont également très similaires.

Pour plus de détails sur la dernière enquête menée auprès des parties prenantes, veuillez vous référer au [rapport d'activités et de durabilité intégré](#).

IV.3. Plan d'action de durabilité 2020-2023

L'engagement permanent de nombreux employés a permis d'atteindre les objectifs fixés du plan d'action de durabilité 2016-2020. Pour découvrir ces réalisations, nous vous renvoyons au récent [rapport d'activités et de durabilité](#).



Argenta a l'intention de consentir des efforts supplémentaires au cours de la période 2020-2023. Le GreenDeal européen, qui entraînera une transition radicale au sein du secteur financier, jouera un rôle majeur à cet égard. Les établissements financiers seront encore plus encouragés à réorienter leurs flux de capitaux de projets non durables vers des projets durables et doivent tenir compte de risques durables et liés au climat.

Argenta se félicite de ces initiatives et s'engage à apporter une contribution significative aux ambitions européennes en matière de durabilité, et ce, tant pour les investissements que pour l'octroi de crédits et les assurances.

La charte de durabilité a été élaborée en 2020. Elle contient la vision d'Argenta en matière de durabilité et fixe le niveau d'ambition au sein des piliers de la durabilité. Elle constitue ainsi la base du plan d'action de durabilité 2020-2023 qui a été élaboré avec l'ensemble des départements d'Argenta via différents workshops. Ainsi, Argenta a notamment l'ambition :

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

IV.4. Intégration de la durabilité dans la gestion des risques



Le fait de ne pas être conscient de l'importance de la durabilité est considéré comme un risque chez Argenta. C'est pourquoi le sujet a été intégré à la gestion des risques et nous sommes contraints de contrôler et d'évaluer nos performances sur une base fréquente.

La politique de gestion des risques relève formellement de la responsabilité du conseil d'administration. Le conseil détermine l'appétit pour le risque, la tolérance au risque et la politique de risque pour les différentes activités opérationnelles et commerciales, et surveille étroitement l'alignement des plans stratégiques, financiers et de capital d'Argenta. Le conseil est étroitement impliqué dans le suivi de l'évolution du profil de risque d'Argenta et de la gestion de tous les risques significatifs et est conseillé par le comité des risques et le comité d'audit à cet égard. Dans l'exercice de cette supervision, le conseil est également soutenu par la fonction indépendante



de gestion des risques qui, avec la fonction Compliance et la fonction actuarielle, constitue la deuxième ligne de contrôle dans le modèle de gouvernance des « 3 lignes de défense ».

La charte de gestion des risques définit le statut de la fonction indépendante de gestion des risques et comprend des droits et des prérogatives, des ressources, des tâches et des responsabilités ainsi que des obligations en matière de reporting. Pour plus d'informations sur la politique de risque d'Argenta, veuillez consulter le [rapport sur le pilier 3](#).

La cartographie des risques est mise à jour chaque année, ce qui permet d'identifier tous les risques financiers et non financiers pertinents pour Argenta et de les attribuer aux lignes d'activités opérationnelles et aux fonctions de contrôle indépendantes dans le cadre du modèle des « 3 lignes de défense », afin d'obtenir une appropriation adéquate des risques.

Argenta a choisi d'opérer une distinction claire dans la cartographie des risques entre (i) le climat en tant que risque financier et (ii) la durabilité en tant que risque non financier.

Les risques issus de la cartographie des risques sont intégrés dans le cadre de l'appétit pour le risque (Risk Appetite Framework ou RAF), dans lequel un profil de risque est préparé et communiqué pour chaque type de risque.

(i) Risque climatique

Par « risque climatique », nous entendons la probabilité d'un impact résultant directement ou indirectement du changement climatique. Nous identifions ici les risques physiques (inondations, chaleur, rareté de l'eau, changements à long terme des conditions météorologiques, élévation du niveau de la mer) et les risques de transition (résultant de changements dans le comportement du marché, la politique, la technologie et la législation) comme étant les principaux facteurs de risque financier.

Le risque climatique est classé dans la catégorie des risques financiers en raison du lien étroit avec un certain nombre d'autres risques financiers connexes et déjà inclus, principalement les risques de marché, de crédit, de liquidité et de souscription. Par exemple, le risque climatique peut avoir un impact crucial sur la qualité de crédit des contreparties par le biais du risque de transition dû à des changements technologiques ou législatifs. Par conséquent, nous surveillons ces risques dans le cadre du portefeuille de crédit, d'assurance et d'investissement propre ainsi que dans les fonds d'investissement.

L'intégration des risques climatiques repose sur une approche à quatre piliers conformément aux perspectives des recommandations internationales de la TCFD (Taskforce for Climate-related Financial Disclosures). Une attention particulière est accordée à l'élaboration d'une gouvernance appropriée, à la détermination de la stratégie, à la mise en place d'une gestion des risques adéquate, ainsi qu'à la définition et à la communication d'un certain nombre de chiffres ou d'indicateurs clés liés au risque climatique.

- (a) En termes de gouvernance, ce sont les comités qui sont chargés de surveiller et de rendre compte des autres risques financiers liés au changement climatique. Il s'agit principalement du « comité actif-passif » (ALCO) pour le risque de marché et le risque de crédit dans le portefeuille d'investissement, du « comité des risques de crédit » (KRECO) pour le risque de crédit lié aux activités de détail, du « comité des risques d'assurance » (VRC) pour les risques liés à l'assurance tels que la souscription et la réassurance, et du comité consultatif pour l'investissement pour le cadre de gestion des actifs à risque des fonds d'investissement.**
- (b) En ce qui concerne la gestion des risques, des méthodes actuelles telles que les analyses de sensibilité et les tests de stress sont utilisées, entre autres, et seront développées davantage et de manière ciblée.**



- (c) En outre, la gestion des risques climatiques est étroitement liée à la stratégie d'Argenta qui consiste à apporter une contribution significative aux 17 SDG des Nations Unies, à l'accord de Paris sur le climat et au GreenDeal européen. L'engagement d'Argenta se traduit par l'engagement durable présenté au chapitre I du présent document. Sur la base de cet engagement, Argenta veut faire des efforts pour réduire de manière significative son empreinte écologique au niveau des entités et des produits. Argenta se concentrera, par exemple, sur une mobilité plus durable des collaborateurs, mais s'efforcera également de proposer des prêts à faible consommation d'énergie. Une attention particulière sera également accordée à la surveillance de la qualité du portefeuille et de la sensibilité au risque du portefeuille d'investissement propre et des fonds d'investissement à la lumière de la gestion du risque de transition. La surveillance du risque de catastrophe dans le cadre de l'activité d'assurance est également un point d'attention important dans la gestion du risque climatique.
- (d) Un certain nombre d'indicateurs (KPI) ont été inclus dans le cadre de l'appétit pour le risque (RAF) et encadrés dans les rapports périodiques habituels et étendus sur les risques.

(ii) Risque de durabilité

Le risque de durabilité concerne la probabilité d'un impact comme conséquence directe ou indirecte des décisions stratégiques/commerciales, de leur mise en œuvre et/ou des influences internes et externes. Le fait que la durabilité soit définie comme un risque dans la cartographie des risques découle de l'engagement durable d'Argenta, tel que défini au chapitre I du présent document.

Le risque de durabilité est classé dans les risques non financiers avec le risque stratégique, avec des sujets tels que la conformité, le risque juridique, les ressources humaines, l'approvisionnement, l'image, le processus, le projet, la fraude et la cybersécurité, le risque lié aux données, les actifs physiques, la protection des informations et le risque de continuité des activités.

Dans le cadre de la cartographie des risques, la structure ESG est utilisée pour définir la durabilité (ESG est l'abréviation de « Environmental, Social & Governance »). Cela permet à Argenta de mesurer et de suivre de manière adéquate la progression de ses efforts en ce qui concerne les aspects écologiques, sociaux et de gouvernance. Le plan d'action traite des efforts concrets qui doivent être déployés pour pouvoir progresser.

La progression des efforts d'Argenta pour contrôler les risques climatiques et de durabilité est mesurée et suivie sur une base trimestrielle.

IV.5. Partenaires durables

Argenta estime qu'il est important de s'engager dans des organisations dédiées à la durabilité et à la responsabilité sociétale.

Par exemple, Argenta est membre du conseil d'administration et du comité consultatif de [Cifal Flanders](#), un centre de formation affilié d'UNITAR, l'Institut des Nations Unies pour la formation et la recherche. CIFAL a pour objectif de promouvoir les normes et les principes des Nations Unies. Il a développé une méthode spéciale (Action Learning for Sustainability) pour ancrer ces objectifs de manière stratégique dans la politique des entreprises et des pouvoirs publics.

Cifal aide régulièrement Argenta en organisant des workshops pratiques sur les SDG. En 2018, Argenta a reçu la certification officielle d'UNITAR en tant que « SDG Pioneer ».

En 2018, Argenta est devenue partenaire de l'initiative « [Sign for my Future](#) ». Il s'agit d'une initiative citoyenne politiquement neutre qui regroupe des partenaires dans les médias, les entreprises et la classe moyenne, souhaitant encourager les milieux politiques belges à mener une politique climatique dynamique. Argenta soutient cette initiative et a ouvert ses canaux à la campagne « Sign



for my Future ». Ce faisant, Argenta veut donner une voix à la nécessité d'une transition vers une Belgique neutre en CO₂. Les efforts menés au niveau de la société favoriseront l'avènement d'un monde meilleur pour les prochaines générations et d'une économie plus forte et plus durable.

La ville d'Anvers veut qu'à l'horizon 2020, la moitié de tous les déplacements dans sa grande agglomération se fasse en transports publics, à pied ou à vélo. Dans le cadre du partenariat conclu en 2018 avec « [Slim naar Antwerpen](#) », Argenta y contribue en sa qualité d'important employeur au centre d'Anvers.

« [Straatvinken](#) » est un projet scientifique citoyen qui découle des engagements des pouvoirs publics flamands, de la Ville d'Anvers et des mouvements citoyens visant à améliorer la mobilité et le cadre de vie dans la région anversoise. Argenta s'investit activement, en sa qualité d'employeur anversois de taille, dans la mobilité durable de la ville, ce qui passe par la réduction du nombre de voitures à l'horizon de 2030. Les employés d'Argenta atteignent quasiment l'objectif de « Straatvinken » puisque près de 50 % de leurs déplacements s'effectuent par un moyen durable.

IV.6. Transparence et rapports

Depuis 2012, Argenta rend compte de ses activités durables par le biais du [rapport d'activités et de durabilité intégré](#), qui est audité par le réviseur d'entreprises en même temps que le plan d'action de durabilité. Le rapport de durabilité est lié aux [objectifs de développement durable des Nations Unies](#) (« Sustainable Development Goals » ou « SDG ») et basé sur les [normes de reporting GRI](#) (core option).