



**Argenta Banque d'Épargne
Argenta Assurance SA**

Rapport d'activités et de durabilité
2019

argenta.be



ARGENTA

Table des matières

1. Intro	3
1.1 Avant-propos du Président du Conseil d'administration	4
1.2 Événements survenus après la date du bilan	6
2. Argenta en 2019	9
2.1 Prestation de services	10
2.2 Reconnaissance pour services rendus	11
2.3 Gouvernance	12
2.4 Siège d'Argenta	13
3. Chiffres clés et résultats 2019	15
3.1 Résultats financiers	16
3.2 Résultats non financiers	22
4. Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta	25
4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co	26
4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	27
4.3 Argenta Banque d'Épargne	27
4.4 Argenta Assurances	29
5. Priorité à l'expérience du client	31
5.1 Argenta, partenaire financier de confiance des ménages et des particuliers	32
5.2 Offre de produits Argenta	33
5.3 Réseau d'agences	41
5.4 Principes IT visant à accélérer la numérisation	44
5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client	45
6. Argenta durable	47
6.1 Introduction	48
6.2 Enquête sur la durabilité	50
6.3 Plan d'action de durabilité	51
6.4 Cinq piliers de la durabilité	57
6.5 Gouvernance pour la durabilité	87
6.6 Rapport et contrôle par le réviseur d'entreprises du contenu des indicateurs GRI	88

7. Gouvernance d'entreprise	93
7.1 Fonctionnement et composition des conseils d'administration	94
7.2 Organes de consultation des conseils d'administration	96
7.3 Comités de direction et direction effective d'Argenta	98
7.4 Adéquation et évaluation	99
7.5 Mandats externes et intérêt personnel des administrateurs	100
7.6 Montant des rémunérations de la direction	100
7.7 Diversité au sein des conseils d'administration et des comités de direction	101
8. Coordonnées	103
8.1 Informations	104
8.2 Gestion des plaintes	104
8.3 Relevé des sociétés d'Argenta	105
9. Index de contenu GRI	107
10. Annexe	116

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



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

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





01

Intro



ARGENTA

1.1 Avant-propos du Président du Conseil d'administration

2019 a été pour Argenta une année passionnante, dont nous pouvons être fiers avec nos collaborateurs, nos agents et nos clients. 2019 a également été une année au cours de laquelle des facteurs extérieurs excitants sont encore venus accentuer les défis auxquels nous sommes régulièrement confrontés. Ceux qui me connaissent depuis un peu plus longtemps comme nouveau président d'Argenta savent que j'ai quelque peu l'habitude des défis. Je les recherche depuis des années activement dans les montagnes.

Gravir une montagne belle, mais difficile requiert de la confiance en vos propres

capacités, mais aussi en celles de vos partenaires, qui sont littéralement tous accrochés à la même corde. Ce n'est qu'en résolvant les problèmes ensemble et en unissant vos forces que vous finirez par être plus forts et que vous pourrez, en bonne santé, vous retourner sur une grande aventure.

Ce même engagement se reflète également dans la collaboration entre le CEO et le président d'Argenta, dans l'interaction entre le comité de direction et le conseil d'administration et dans la collaboration obligatoire entre tous les collaborateurs d'Argenta. Par conséquent, 2019 a été une année très fructueuse pour Argenta, avec de bons résultats dans plusieurs domaines.

Par exemple, nous voyons un impact clair de la stratégie commerciale dans laquelle nos agents proches de nos clients investissent dans une relation personnelle et à long terme avec les clients et se concentrent sur des solutions simples et bonnes pour les moments clés de la vie de nos clients, sous la devise « C'est aussi simple que ça ». En tout cas, cela nous a permis d'accueillir un nombre record de nouveaux clients en 2019.

L'app Argenta, qui apporte une réponse à ce dont le client a réellement besoin pour effectuer ses opérations bancaires facilement et rapidement, a été téléchargée plus de 500.000 fois et est très appréciée.

De plus en plus de clients souscrivent aux produits d'investissement Argenta et les fonds d'investissement Argenta ont tous enregistré de bons résultats en 2019. Avec un rendement de 20,5 %, le fonds d'épargne-pension Argenta domine même le classement des fonds d'épargne-pension belges.



Marc van Heel
Président du Conseil
d'administration

Les travaux de construction du siège rénové d'Argenta, dans le centre d'Anvers, continuent de progresser. Tout est en place pour réunir à nouveau toutes les équipes en un seul lieu facilement accessible, à proximité des transports publics, d'ici la mi-2020. Pour le nouveau siège, nous visons une empreinte carbone « verte » et la plus faible possible.

La durabilité, qui est l'une des valeurs fondamentales d'Argenta, est de plus en plus reconnue et admise par la société. Ce faisant, nous avons toujours agi de manière pragmatique, proche, simple et « Argenta green ». Argenta choisit consciemment de donner corps à la durabilité comme faisant partie de son ADN et voit cela récompensé par ses clients. Cette image sera également confirmée à l'extérieur en 2019 : par exemple, Fairfin fait l'éloge de la politique de durabilité et Argenta se hisse à une belle troisième place au Scan des Banques. Toutes les candidatures de nos 12 solutions d'investissement durable (11 fonds Argenta et un fonds DPAM) ont également reçu le label de durabilité « Towards Sustainability ».

En interne, Argenta a fait un effort majeur en 2019 pour repenser radicalement les processus existants en mettant davantage l'accent sur la simplicité, l'agilité et la rapidité. Elle continue aussi de miser sur la maîtrise des coûts en faisant délibérément le choix de la simplicité à tous les niveaux.

En même temps, Argenta a été confrontée à un certain nombre de défis, principalement externes, en 2019.

Un premier défi est le niveau extrêmement bas des taux d'intérêt : la BCE a réduit le niveau des taux d'intérêt officiels à -0,5 % au cours de l'année 2019. Pour une banque d'épargne classique comme Argenta, qui, en plus des taxes bancaires et des rémunérations des agents indépendants, paie également un taux d'intérêt légal de 0,11 % sur les comptes d'épargne réglementés, il s'agit d'un vent contraire.

Certaines voies se sont également avérées plus difficiles : par exemple, les marges sur les crédits-logement sont devenues de plus en plus minces en raison de l'évolution des taux d'intérêt. À cause des longues échéances des crédits hypothécaires, Argenta a choisi d'être prudente et de ne pas se laisser entraîner dans une concurrence malsaine et non rentable avec les autres banques.

Un deuxième défi important est un phénomène qui peut être comparé à un jet de pierres : les attaques à l'explosif de distributeurs de billets. Bien que le butin ait été sans valeur (les coffres-forts renforcés et les cartouches d'ence ont fait leur travail), le risque de dommages aux personnes et à l'environnement est devenu inacceptable. Raison de la fermeture temporaire de tous les distributeurs automatiques de billets après une analyse approfondie des risques, Argenta met tout en œuvre pour garantir la disponibilité de liquidités pour les clients et a signé un accord de coopération avec un certain nombre de banques en 2019 pour gérer conjointement leurs distributeurs automatiques de billets.

Malgré ces défis extérieurs, Argenta est à nouveau en mesure d'enregistrer de bons résultats : avec un rendement des capitaux propres de 6,5 % et nos excellents tampons de capital et de liquidités, Argenta reste financièrement saine même après plus de 60 ans.

Ensemble, nous nous préparons aux années à venir. Il est essentiel de savoir que nous nous sentons connectés et que nous agissons de la sorte. Nous sommes forts parce que nous nous savons reliés par la même corde, qui est constituée des valeurs fondamentales d'Argenta. Ces valeurs fondamentales – l'héritage de Karel Van Rompuy – sont bien ancrées et offrent une certitude. Une Argenta plus agile et plus dynamique telle que nous la construisons ensemble nous permettra – malgré les obstacles que nous rencontrerons sans doute – de trouver la bonne voie ensemble et d'offrir à nos clients le meilleur service au bon prix.

Marc van Heel Président du Conseil d'administration

1.2 Événements survenus après la date du bilan

À la date de rédaction de ce rapport annuel, le monde était frappé par une pandémie - le COVID-19 - qui touche également la Belgique et les entreprises belges.

Coronavirus

Au début de l'année 2020, la province chinoise de Hubei a été frappée par le coronavirus (COVID-19), un virus particulièrement agressif qui entraîne une pneumonie potentiellement mortelle. En raison des mesures strictes prises par le gouvernement chinois, ce virus semblait rester isolé en Chine et dans certains pays d'Asie. Ce n'est qu'au cours de la dernière semaine de février que la réalité concernant la propagation est devenue plus claire lorsque l'Europe a elle aussi été frappée principalement par une éruption dans le nord de l'Italie. La diffusion au niveau mondial était alors un fait.

Le coronavirus a provoqué une incertitude aiguë sans précédent depuis la dernière semaine de février, ce qui peut avoir un large éventail de conséquences potentielles. L'infection, en tant que virus et facteur de chaos, s'est répandue dans les économies et les marchés du monde entier.

Depuis le début du mois de mars, des mesures strictes ont également été prises en Europe pour freiner la propagation du virus. Il s'agit principalement de l'« abstinence sociale », dont la forme la plus extrême est un « confinement » complet dans lequel seule l'activité économique vitale continue à fonctionner.

Les marchés financiers en Europe ont connu une volatilité particulièrement élevée depuis la dernière semaine de février, avec des baisses des marchés boursiers mondiaux de 30 à 40 % et une baisse constante des taux d'intérêt. Le 3 mars, la Réserve fédérale américaine a réduit son taux directeur de 50 points de base. Par la suite, les taux d'intérêt mondiaux ont continué à baisser, la BCE devant suivre avec une baisse le 12 mars. Lorsque cela ne s'est pas produit, c'est l'étincelle qui a fait remonter les taux d'intérêt du marché européen à des niveaux qui sont actuellement plus élevés que dans les premiers mois de 2020.

Impact sur Argenta Banque et Assurances

Le 18 mars, le gouvernement belge a souligné que le secteur financier est nécessaire à la protection des intérêts vitaux du pays et des besoins de la population. À l'époque, Argenta avait déjà pris les mesures nécessaires pour garantir son activité et protéger ses clients et ses collaborateurs.

Les agences d'Argenta restent accessibles par téléphone et continuent à travailler sur rendez-vous. Les opérations bancaires quotidiennes peuvent continuer à être effectuées via la Banque par Internet et l'app Argenta. Il est toujours possible de se procurer des espèces aux distributeurs automatiques. Tous les collaborateurs du siège d'Argenta peuvent travailler depuis leur domicile grâce à la technologie existante, qui assure le service à nos clients et la continuité de notre entreprise.

Chez Argenta, nous continuons à suivre la situation à tous les niveaux par le biais de consultations internes quotidiennes et de consultations avec les organismes gouvernementaux, les autorités de contrôle, les fédérations sectorielles et autres. Il est clair que le gouvernement et la BCE feront tout ce qui est en leur pouvoir pour limiter cette pandémie et ses éventuelles conséquences économiques.

À la date de rédaction de ce rapport annuel, les impacts financiers immédiatement mesurables de cette crise sont pour nous limités. La liquidité et la solvabilité ont été affectées dans une mesure limitée et restent très fortes. Les taux d'intérêt du marché sont actuellement presque neutres pour le bilan et le résultat d'Argenta par rapport à la situation financière au 31 décembre 2019.

L'évolution négative des marchés boursiers (marchés des actions) a un impact direct sur l'évaluation de marché du portefeuille limité d'actions d'Argenta Assurances, mais ne conduit jusqu'à présent pas encore à l'enregistrement de pertes éventuelles par rapport aux valeurs d'achat initiales. Pour la banque et l'assureur, l'évolution de la bourse pourrait toutefois avoir un effet indirect sur le niveau des frais de gestion perçus sur les fonds souscrits par les clients. Actuellement, l'impact potentiel est estimé à environ 5 % du bénéfice avant impôt du groupe. Les titres mentionnés ci-dessus fluctueront en fonction de l'évolution des cours boursiers auxquels nous sommes directement et indirectement exposés.

Il n'y a actuellement aucun impact directement mesurable sur le risque de

crédit auquel Argenta est exposé. L'impact sur le risque de crédit prévu à l'avenir dépendra de l'impact économique final en Belgique et aux Pays-Bas et de la capacité de remboursement de nos clients. Étant donné que les éléments à la base d'une provision de crédit supplémentaire pour pertes futures conformément à la norme comptable IFRS 9 n'étaient pas disponibles au 31 décembre 2019, et en fait pas encore aujourd'hui, Argenta n'a pas comptabilisé de provisions supplémentaires à la fin de l'année conformément aux exigences de la norme IFRS 9. Nous tiendrons compte de l'évolution économique et sociale future lorsque nous déterminerons les pertes de crédit attendues. À l'heure actuelle, compte tenu des facteurs actuellement connus, l'impact n'est pas considéré comme directement significatif.

Le dimanche 22 mars 2020, le gouvernement fédéral belge et Febelfin ont conclu un accord pour des mesures d'aide supplémentaires aux sociétés non financières, aux indépendants et aux emprunteurs hypothécaires ayant des problèmes de paiement suite à la crise du corona. L'élément le plus important pour Argenta est l'éventuel report de paiement jusqu'au 30 septembre 2020 inclus, sans frais. Les détails pratiques de cet accord doivent encore être réglés. Ces mesures ne concernent pas les crédits hypothécaires qu'Argenta a en cours aux Pays-Bas.

Argenta continuera à suivre de près l'impact financier de la crise du corona, prendra les mesures opérationnelles nécessaires en temps utile et en tiendra compte lors de la détermination de sa position financière.





02

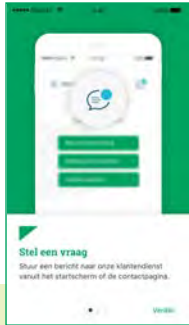
Argenta en 2019



ARGENTA

2. Argenta en 2019

2.1 Prestation de services



Dans la messagerie applicative : fonction de chat pour le service clientèle

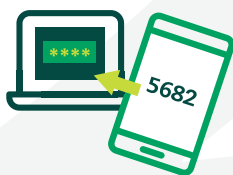
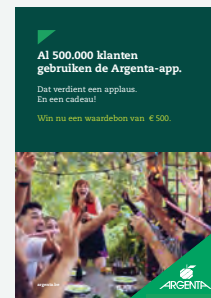
Les clients peuvent utiliser l'app Argenta pour converser avec les collaborateurs du service clientèle d'Argenta, de la même façon qu'ils utilisent WhatsApp. Argenta a délibérément opté pour une approche personnelle et pas pour un chatbot automatisé.

Fermeture temporaire des distributeurs automatiques de billets

En raison d'une vague persistante d'attaques à l'explosif de plus en plus agressives, Argenta a décidé de fermer temporairement ses distributeurs automatiques de billets. La sécurité des clients, des agents, des collaborateurs, des résidents locaux et des passants est primordiale. À partir de la fin novembre, les distributeurs automatiques seront progressivement réactivés après une analyse des risques interne.

500.000 clients utilisent l'app Argenta

Plus de 500.000 clients utilisent désormais l'app Argenta pour régler leurs affaires bancaires rapidement, en toute sécurité et facilement. Argenta travaille chaque jour à une application encore meilleure qui offre aux clients ce dont ils ont vraiment besoin pour effectuer leurs opérations bancaires facilement et rapidement.



Mesures supplémentaires contre l'hameçonnage : authentification en deux étapes

Argenta constate une diminution substantielle du nombre de clients victimes d'opérations d'hameçonnage en 2019.

Pour limiter encore plus ce phénomène, les clients reçoivent désormais un code SMS si Argenta trouve une transaction suspecte. Cela permet au client de confirmer la transaction et empêche encore plus les abus.

ATM as a service, constitution de Jofico

Afin d'offrir un service de distributeurs automatiques de billets de haute qualité et à un prix abordable, Argenta, en collaboration avec AXA Bank, bpost, Crelan et vdk bank, crée la joint-venture Jofico. Cette coentreprise gèrera tous les distributeurs automatiques de ces institutions.



Joint Financial Company

Transfert du portefeuille d'assurances-vie néerlandais à Waard Leven

Waard Leven reprend le portefeuille d'assurances-vie néerlandais d'Argenta. Rien ne change en ce qui concerne les polices et les conditions des clients. La collaboration avec Waard s'inscrit dans la stratégie d'Argenta Nederland de se concentrer sur le logement et le patrimoine.

2.2 Reconnaissance externe



Bankshopper award

Le compte d'épargne et le compte à vue d'Argenta sont élus meilleurs comptes par les lecteurs de Bankshopper. Argenta obtient la deuxième place pour le titre de « Banque de l'Année ».

S&P confirme le rating A-/A-2

Standard & Poor's confirme le rating à long terme A- et à court terme A-2 d'Argenta Banque d'Épargne grâce à sa bonne solvabilité générale, à ses excellents ratios de capital et à sa bonne rentabilité, malgré la forte concurrence et le faible niveau des taux d'intérêt.

Nomination aux HR Trends Awards

Veronique Michiels, directrice Organisation et Talent, est nommée aux HR Trends Awards, une reconnaissance de la transformation qu'elle met en œuvre avec son équipe et le groupe de pilotage Croissance saine en matière de politique du personnel.



Bank Award de Guide épargne (2e place)

Argenta se classe deuxième dans la catégorie Satisfaction générale et dans la catégorie Réseau d'agences.

Exercice de transparence de l'EBA

Argenta obtient de très bons résultats dans tous les domaines dans le cadre de l'exercice de transparence de l'Autorité bancaire européenne. Celle-ci dispose des données de 131 banques européennes sur la situation des capitaux, l'exposition aux risques et la qualité des actifs.

Enquête de satisfaction Test-Achats, première place

Argenta obtient 83 % – la première place – dans une enquête sur la satisfaction des clients des banques menée par Test-Achats.

TEST ACHATS

Labels Towards Sustainability

12 solutions d'investissement (11 fonds Argenta et un fonds DPAM) au sein de l'offre Argenta porteront désormais le label « Towards Sustainability » de Febelfin. Le label Febelfin est une norme de qualité belge attribuée par un organisme indépendant qui assure au client qu'un produit d'investissement est durable.



Fonds d'épargne-pension Argenta

Les fonds d'épargne-pension Argenta franchissent pour la première fois le seuil de 2 milliards d'euros d'actifs sous gestion. Avec un rendement annuel de 20,5 %, le fonds d'épargne-pension Argenta domine le classement des fonds d'épargne-pension belges.



2.3 Gouvernance

Le 1er avril 2019



Nomination de Stéphanie Dangreau comme responsable de la durabilité

Stéphanie Dangreau exerce la fonction de responsable de la durabilité. Sa mission spécifique consiste à intégrer la durabilité et l'entrepreneuriat durable dans tous les aspects du fonctionnement journalier d'Argenta.

Le 26 avril 2019

Nomination d'Anne Leclercq comme administrateur

Anne Leclercq devient administrateur des conseils d'administration d'Argenta et membre du comité de rémunération et du comité d'audit.



Le 26 avril 2019

Changement de présidence Jan Cerfontaine – Marc van Heel

Après un mandat de dix ans couronné de succès, Jan Cerfontaine cède la présidence à Marc van Heel. Marc van Heel siège depuis novembre 2017 comme administrateur non exécutif des conseils d'administration d'Argenta et membre du comité des risques. Il a plus de 30 ans d'expérience dans des fonctions de directeur et d'administrateur auprès de prestataires de services financiers internationaux (dont PIMCO, GSAM, BlackRock et JP Morgan) et a travaillé, à partir de 2016, comme conseiller de De Nederlandsche Bank.

Le 19 novembre 2019

Nomination de Marie-Anne Haegeman comme administrateur

Marie-Anne Haegeman devient administrateur des conseils d'administration d'Argenta. Ainsi, 6 administrateurs sur les 14 sont des femmes (43 %).



2.4 Siège d'Argenta



Siège en construction

À l'occasion de la journée Chantiers ouverts, l'entrepreneur Van Roey, Investar et Argenta ouvrent au grand public le chantier de construction du nouveau siège d'Argenta à Anvers. Ce siège, facilement accessible par les transports publics, sera le point d'attache de tous les collaborateurs du siège à partir de l'été 2020.



Younited Belgium

Avec un certain nombre de sans-abri anversoïses, Argenta participe à Younited Belgium (anciennement la Belgian Homeless Cup), une compétition sociosportive de football pour les entreprises au profit des personnes touchées par le sans-abrisme.

Gestion des risques non financiers

En 2019, Argenta enregistre des progrès structurels dans le domaine de la gestion des risques non financiers en déployant une politique renouvelée pour accroître la sensibilisation aux risques. Des mesures importantes ont été prises pour créer un registre mondial des risques et pour améliorer la gestion des risques, notamment en matière de protection des informations et de cybersécurité, d'approvisionnement et de conformité.



Collaboration avec les agences

Argenta ouvre « Mijn Gedacht pour les agences » : une plateforme destinée à recueillir les suggestions, les opinions et les commentaires des agents ou des collaborateurs d'agence sur le modèle de « Mijn Gedacht pour les clients ». Cela donne une bonne idée de ce que le réseau d'agences attend et trouve important.

La collaboration avec les agences est également renouvelée en profondeur dans d'autres domaines. En mai 2019, Argenta a mis en place l'Organe de concertation opérationnelle dans lequel une délégation d'agents travaille mensuellement avec les collaborateurs des directions commerciales et opérationnelles à des améliorations opérationnelles.



Argenta Solidarité

Tout au long de l'année, les collaborateurs d'Argenta organisent de nombreuses actions pour la Warmste Week. Le 20-12-2019, une délégation remettra fièrement à Studio Brussel un chèque de 37.500 euros, destiné à 5 organisations caritatives : Uilenspel vzw, Think-out-of-the-box, CuPerheroes, Zee na Es, Homeless Free Clinic. Les collaborateurs d'Argenta sont activement impliqués dans chacune de ces organisations caritatives.

En outre, Argenta Solidarité fait un don de 5.000 euros à l'équipe de football des sans-abri anversoïses pour soutenir son fonctionnement.

Émission sur les marchés des capitaux

Argenta lance un programme EMTN de 3 milliards d'euros en 2019 ainsi qu'une première émission de 500 millions d'euros sur 5 ans pour les investisseurs institutionnels.

En 2020, Argenta examine également un financement alternatif via les marchés financiers.





03

**Chiffres clés et
résultats 2019**



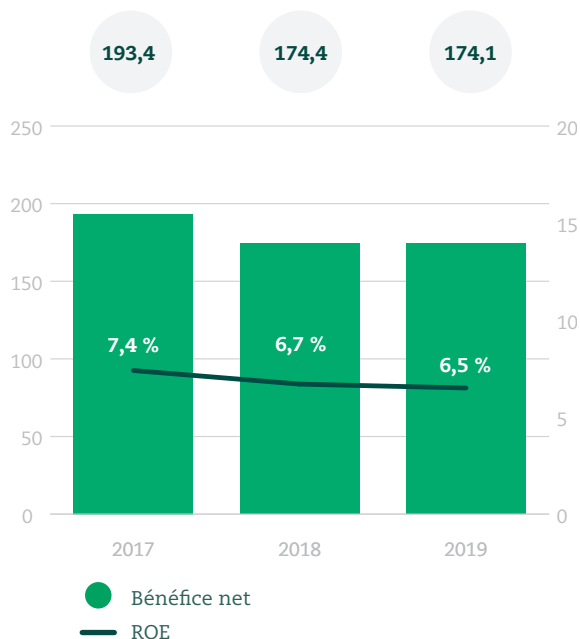
ARGENTA

3. Chiffres clés et résultats 2019

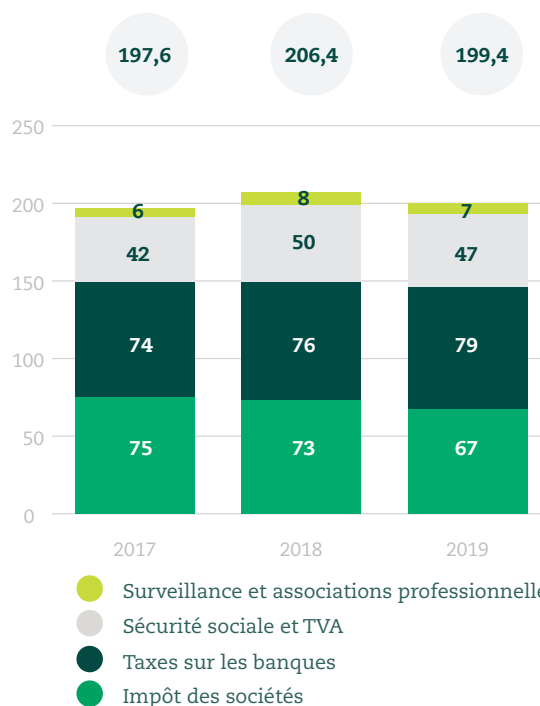


3.1 Résultats financiers

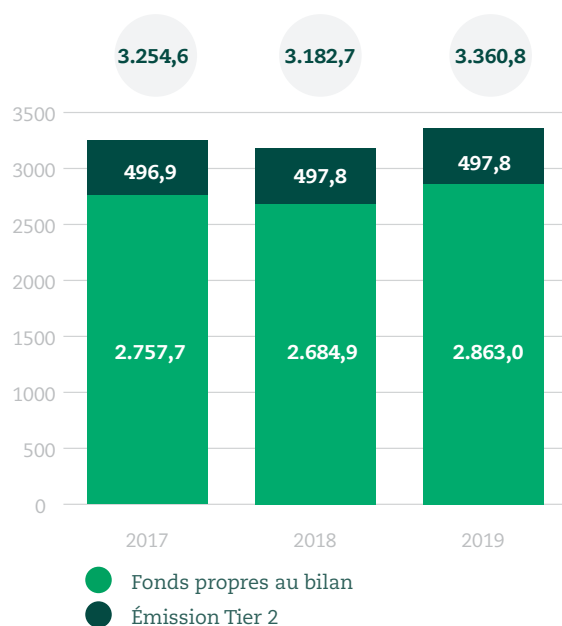
BÉNÉFICE NET & ROE
(en millions d'euros et en %)



TAXES ET CONTRIBUTIONS À L'ÉTAT, AUX AUTORITÉS DE CONTRÔLE ET AUX ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES
(en millions d'euros)

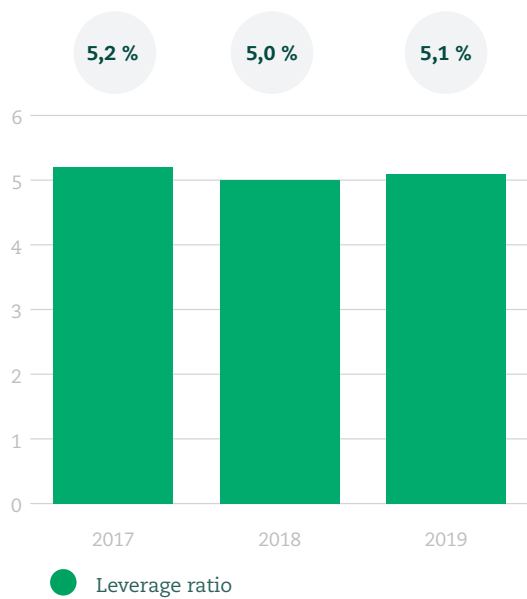


FONDS PROPRES
(en millions d'euros)



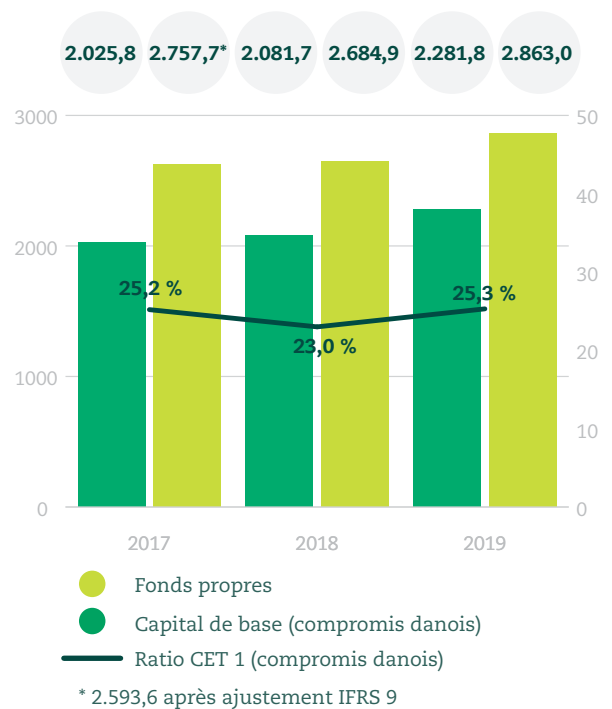
LEVERAGE RATIO

(en %)



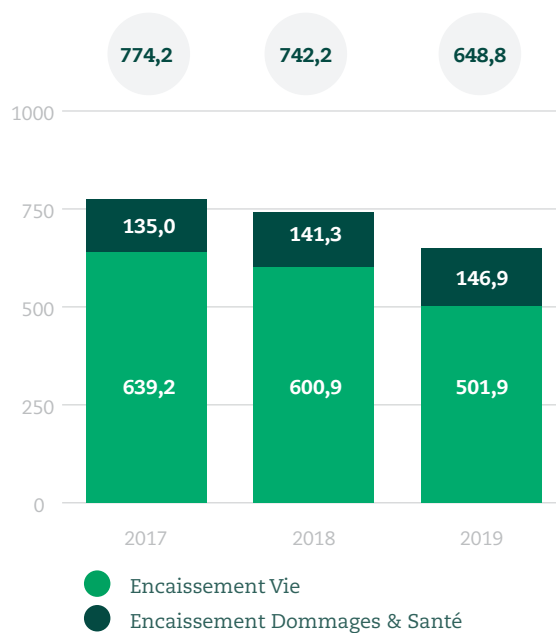
FONDS PROPRES, CAPITAL DE BASE ET RATIO COMMON EQUITY TIER I

(en millions d'euros et en %)



ENCAISSEMENT ASSURANCES

(en millions d'euros)



3.1.1 Bilan (en euros)

Actif	31.12.2018	31.12.2019
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales et autres dépôts à vue	1.155.122.720	2.640.476.141
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	10.028.698	2.342.550
Actifs financiers liés à des contrats d'assurance de type « unit linked » (branche 23)	2.026.395.538	2.385.325.837
Actifs financiers non détenus à des fins de transaction, obligatoirement évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	112.398.366	135.684.092
Actifs financiers évalués à leur juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global	5.293.082.549	4.899.569.531
Actifs financiers évalués au coût amorti	36.565.696.280	38.526.529.137
Dérivés utilisés à des fins de couverture	73.711.127	4.135.142
Variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	193.568.240	571.941.790
Investissements dans les filiales, joint-ventures et entreprises associées	2.494.000	2.584.000
Actifs corporels	15.548.636	27.144.407
Immobilisations corporelles	14.454.426	25.994.997
Immeubles de placement	1.094.210	1.149.410
Immobilisations incorporelles	164.125.809	159.396.846
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Autres immobilisations incorporelles	65.975.349	61.246.386
Créances fiscales	20.805.597	22.580.628
Créances fiscales courantes	2.392.118	3.209.420
Créances fiscales différées	18.413.479	19.371.208
Actifs couverts par des contrats d'assurance et de réassurance	25.289.448	22.628.296
Autres actifs	198.945.967	226.772.979
Actifs non courants et groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	0	367.784.197
Total de l'actif	45.857.212.974	49.994.895.573

Passifs et fonds propres	31.12.2018	31.12.2019
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	4.073.472	1.216.696
Passifs financiers liés à des contrats d'assurance de type « unit linked » (branche 23)	2.026.322.984	2.385.325.837
Passifs financiers évalués au coût amorti	37.660.873.657	40.266.470.279
Dépôts de banques centrales	0	47.471.427
Dépôts d'établissements de crédit	159.930.533	95.513.992
Dépôts d'établissements autres que des banques centrales et des établissements de crédit	33.847.070.799	35.967.539.125
Titres de créance émis	2.463.167.692	3.168.041.068
Passifs subordonnés	575.394.236	532.656.609
Autres passifs financiers	615.310.397	455.248.057
Dérivés utilisés à des fins de couverture	350.669.050	684.439.863
Variations cumulées de la valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt	0	0
Provisions	6.067.641	3.969.730
Passifs fiscaux	20.482.256	31.400.678
Passifs fiscaux courants	4.500.408	8.909.309
Passifs fiscaux différés	15.981.848	22.491.369
Passifs sur assurances	2.884.242.338	3.089.121.458
Autres passifs	219.535.766	299.590.792
Passifs non courants et groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	0	370.338.313
Total du passif	43.172.267.165	47.131.873.643
Fonds propres attribuables aux actionnaires	2.684.890.103	2.862.883.093
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	55.705	138.836
Total du passif et des fonds propres	45.857.212.974	49.994.895.573

3.1.2 Compte de résultat (en euros)

	31.12.2018	31.12.2019
Produits et charges financiers et opérationnels	641.252.194	660.991.442
Produits d'intérêt nets	623.099.112	630.920.927
Produits d'intérêt	925.351.846	922.316.711
Charges d'intérêt	-302.252.734	-291.395.785
Produits des dividendes	4.128.753	4.925.477
Produits nets des provisions et indemnités	-12.066.541	-9.509.728
Produits des provisions et indemnités	146.055.557	163.796.208
Charges liées aux provisions et indemnités	-158.122.098	-173.305.936
Pertes et profits réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	7.777.901	8.300.394
Actifs financiers à leur juste valeur par le biais des résultats non réalisés	4.772.238	6.401.968
Actifs et passifs financiers au coût amorti	3.005.663	1.898.426
Pertes et profits sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction	-1.977.633	-4.829.371
Pertes et profits sur actifs non détenus à des fins de transaction, obligatoirement évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	-6.953.379	11.480.666
Pertes et profits résultant du traitement administratif des transactions de couverture	1.190.649	-4.287.046
Bénéfices et pertes sur la non-reprise des actifs non financiers	189.783	-103.301
Résultat technique net généré par les contrats d'assurance	-470.118	6.955.106
Autre résultat d'exploitation	26.333.667	17.138.319
Produits d'exploitation	31.085.583	21.701.011
Charges d'exploitation	-4.751.916	-4.562.692
Frais administratifs	-383.931.570	-395.110.900
Dépenses de personnel	-82.658.157	-87.284.948
Dépenses générales et administratives	-301.273.413	-307.825.952

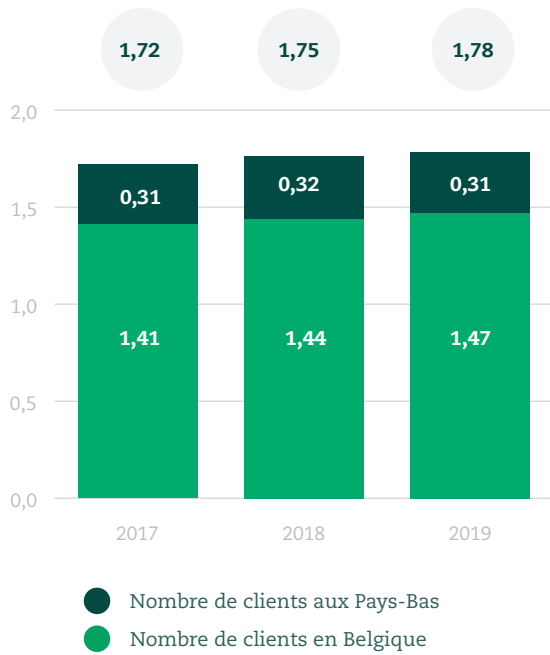
	31.12.2018	31.12.2019
Amortissements	-24.478.010	-32.784.318
Immobilisations corporelles	-4.416.799	-8.374.715
Immeubles de placement	-19.031	-17.401
Immobilisations incorporelles	-20.042.180	-24.392.201
Reconnaissance et reprise de provisions	-2.800.470	3.993.350
Dépréciations particulières	2.973.504	-2.943.321
Actifs financiers au coût amorti	3.032.613	-2.448.141
Titres de créance à leur juste valeur par le biais des résultats non réalisés	-59.109	-495.180
Goodwill	0	0
Total des bénéfices avant impôts et intérêt minoritaire	233.015.648	234.146.253
Impôts sur les bénéfices	-58.589.579	-60.073.256
Total des bénéfices après impôts et intérêt minoritaire	174.426.070	174.072.996
Résultat net attribuable aux actionnaires	174.419.943	173.989.604
Résultat net attribuable aux intérêts minoritaires	6.127	83.392

3.2 Résultats non financiers

Clients

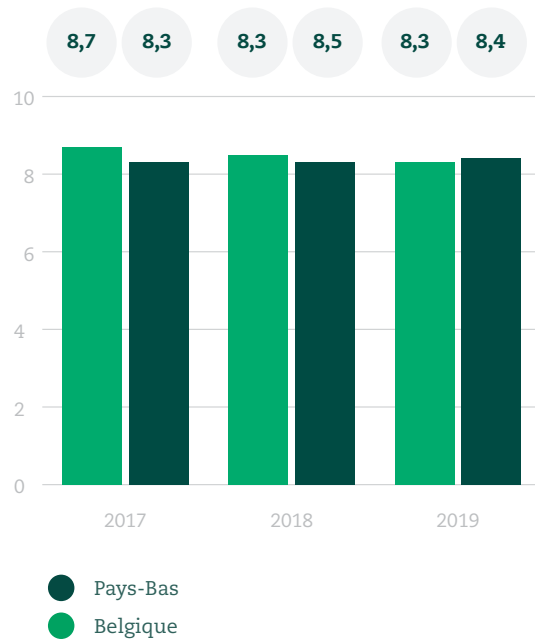
NOMBRE DE CLIENTS

(en millions)

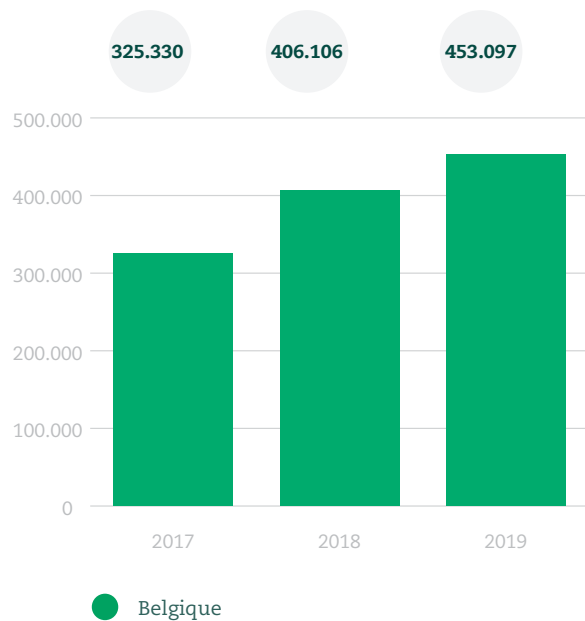


SATISFACTION DES CLIENTS

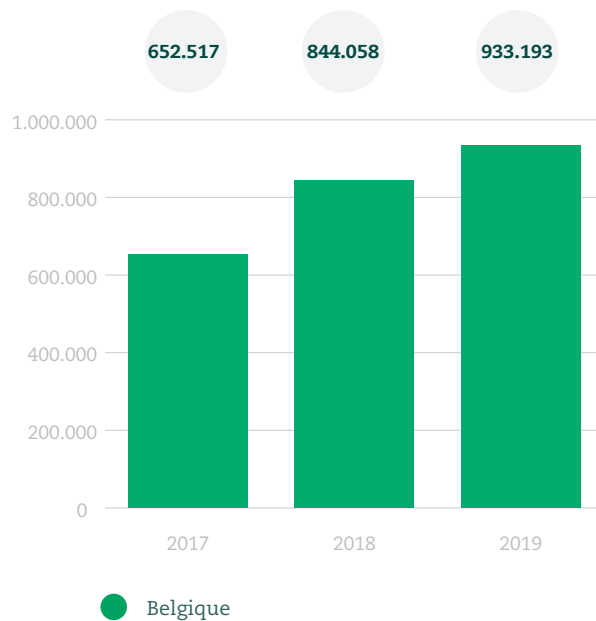
(sur 10)



NOMBRE D'UTILISATEURS DE L'APP MOBILE

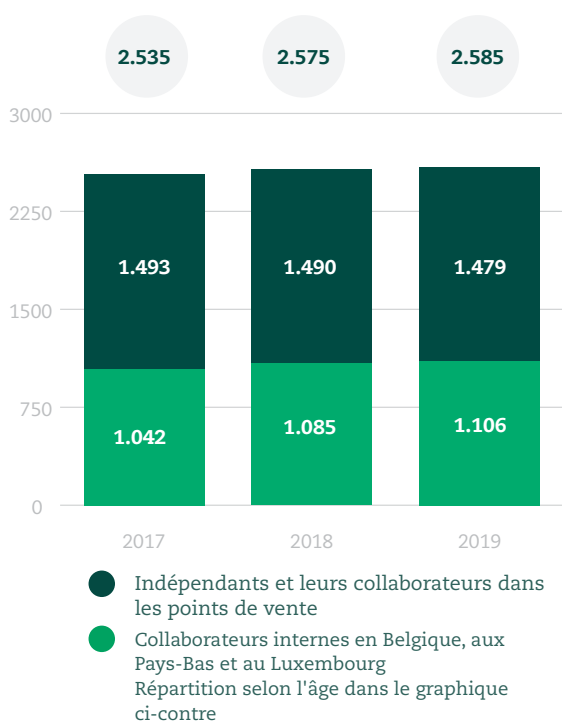


NOMBRE D'UTILISATEURS DE LA BANQUE PAR INTERNET



Collaborateurs

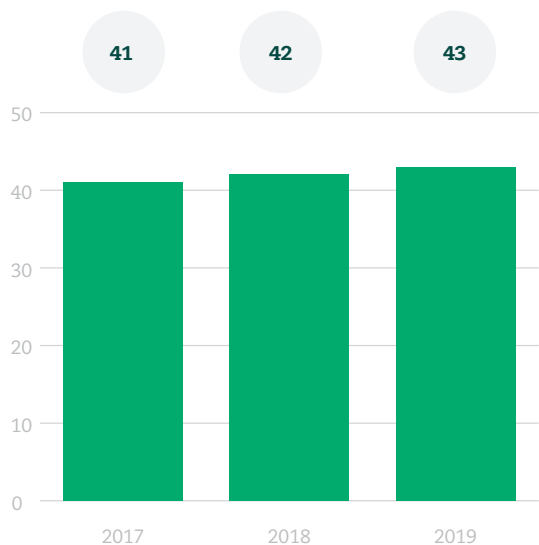
NOMBRE DE COLLABORATEURS



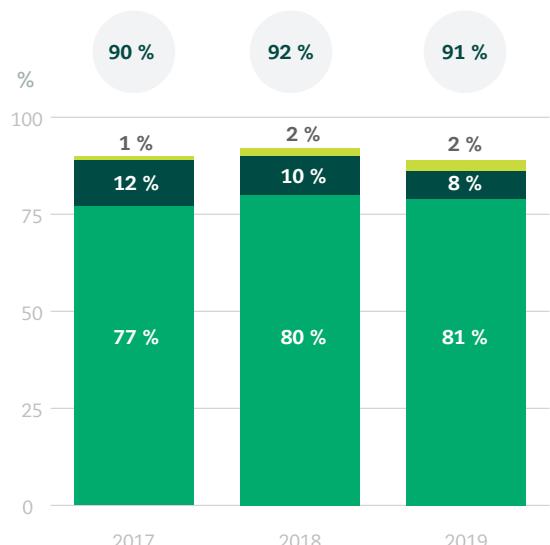
ÂGE DES COLLABORATEURS INTERNES EN BELGIQUE, AUX PAYS-BAS ET AU LUXEMBOURG



NOMBRE D'HEURES DE FORMATION PAR COLLABORATEUR EN MOYENNE



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



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





04

**Structure
du groupe
et aperçu des
activités d'Argenta**



ARGENTA

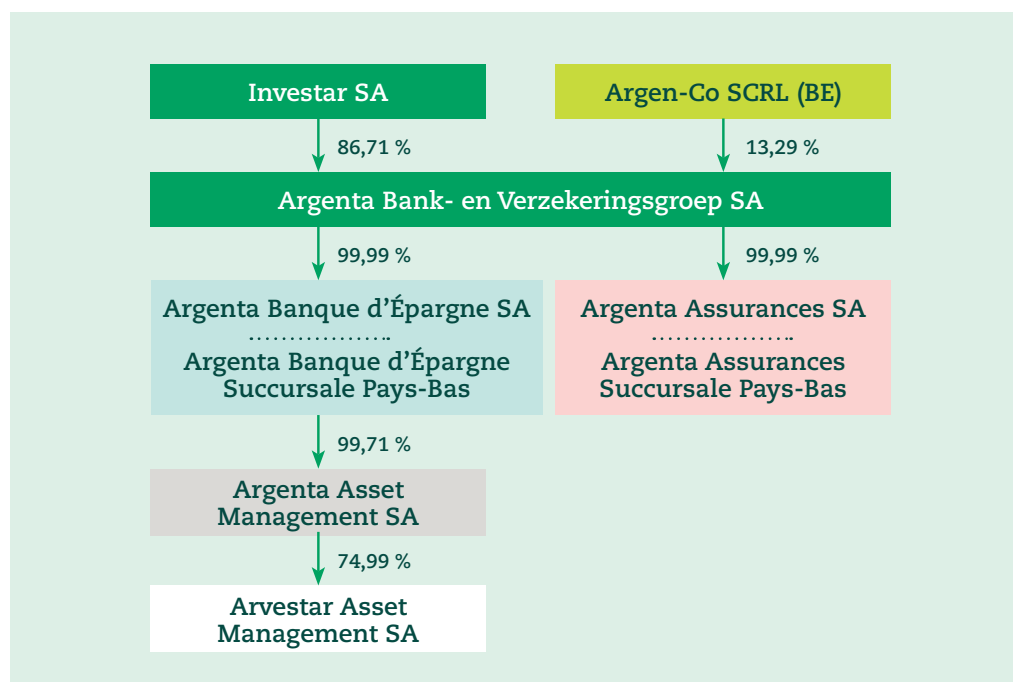


4. Structure du groupe et aperçu des activités d'Argenta

4.1 Actionnaires Investar et Argen-Co

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

Investeringsmaatschappij Argenta SA (ci-après *Investar*), un holding financier mixte, et à concurrence de 13,29 % par Argenta Coöperatieve SCRL (ci-après *Argen-Co*).



4.2 Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep est le holding stratégique du Groupe Argenta. Ses activités opérationnelles incluent les départements Audit interne, Service juridique, Organisation & Talent, Compliance, Risque & Validation, Gestion des risques non financiers & Supervisory Office et Procurement & Facilities, qui sont organisés au niveau central pour toutes les sociétés d'Argenta.

Les départements Audit interne, Compliance et Risque (fonction de gestion des risques – qui dirige la fonction actuarielle externalisée) sont des fonctions de contrôle indépendantes prescrites par la loi.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep consolide et se charge de la direction collective de ses

sociétés filiales que sont Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances.

Toutes les participations au sein d'Argenta sont (quasiment) des participations à 100 %, de sorte qu'aucun intérêt minoritaire ne doit être rapporté (autrement que purement formellement). La seule exception à cet égard concerne la société de gestion constituée en 2018, « Arvestar », dans laquelle Argenta Asset Management détient une participation majoritaire de 74,99 %.

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

4.3 Argenta Banque d'Épargne

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

Activités en Belgique

Les quatre activités principales sont les suivantes :

1. **Affaires bancaires** : la mise à disposition de moyens de paiement comme les

comptes à vue, les cartes de paiement, les cartes de crédit et les comptes-titres ;

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



Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique présentant de surcroît un potentiel de croissance important. L'année dernière, la succursale a apporté d'importantes améliorations à ses processus en vue de mieux satisfaire les clients. Aux Pays-Bas, Argenta est à cet égard un moteur important de la numérisation du processus

d'acceptation des crédits hypothécaires, entre autres en mettant à disposition des sources gouvernementales. En tant qu'acteur permanent sur le marché hypothécaire néerlandais, la succursale veut continuer à jouer un rôle important dans le financement des logements privés.

4.4 Argenta Assurances

Activités en Belgique

Argenta Assurances est une entreprise d'assurances belge visant à protéger le patrimoine financier des particuliers et des ménages en leur proposant, d'une part, des assurances dommages et santé

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



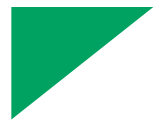
Outre l'activité d'assurance, Argenta Assurances contribue également à stimuler l'économie réelle, en investissant les primes d'assurance reçues en crédits hypothécaires, en titres liquides et en actions qui sont sélectionnées sur la base des critères de durabilité.

Activités aux Pays-Bas

Les activités d'assurance néerlandaises ont été interrompues en 2018. En novembre 2019, un accord a été conclu avec Waard Leven pour l'acquisition du portefeuille d'assurances-

vie néerlandais. Rien ne change en ce qui concerne les polices et les conditions des clients. La collaboration avec Waard s'inscrit dans la stratégie d'Argenta Nederland de se concentrer sur le logement et le patrimoine.





05

**Priorité à
l'expérience du
client**



ARGENTA

5. Priorité à l'expérience du client



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

Depuis sa création en 1956, les produits et services Argenta reflètent les valeurs de l'entreprise : proximité, esprit d'entreprise, pragmatisme et simplicité. Argenta continue de se concentrer sur les services bancaires et d'assurance pour et par les citoyens, de manière simple, consciente des prix et en toute transparence. Le client peut contacter Argenta 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 via l'application et la Banque par Internet. En outre, les 441 agences sont prêtes à offrir à leurs clients des conseils personnalisés au quotidien. Les produits Argenta sont simples et accessibles à tous. Ils sont liés aux moments clés de la vie d'une personne : naissance, achat d'une habitation, constitution d'une pension, etc.

Argenta vise un dialogue ouvert avec ses clients. Via « Mijn Gedacht », Argenta sollicite périodiquement l'avis de ses clients et utilise ce feed-back pour optimiser ses services et ses produits.

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

- La question suivante est posée aux clients d'Argenta : recommanderiez-vous Argenta à vos amis, à votre famille ou à vos collègues ? En Belgique, ce score NPS culmine à pas moins de + 44, une cote enviable pour le secteur bancaire belge.

PROPOSITION DE VALEUR D'ARGENTA



Sans fioritures

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



Conscient des prix

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



Partenaire de confiance

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



Durable

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

- Selon les chiffres de Test-Achats d'août 2019, Argenta détient le score le plus élevé pour la satisfaction des clients dans le paysage bancaire belge (83/100).

Ces scores encouragent Argenta à placer la barre toujours plus haut et à encore mieux servir les clients à travers les agences, les

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

5.2 Offre de produits Argenta

5.2.1 Affaires bancaires & Épargne

Offre de produits

Belgique



Argenta présente une offre intéressante de services de paiement et d'épargne, qui peuvent être largement utilisés en toute autonomie : la banque mobile et par Internet, les comptes à vue et d'épargne, la carte de banque (sans contact), la carte de crédit standard et la conservation de titres sont gratuits.

d'effectuer gratuitement des paiements à partir de l'application, lesquels sont immédiatement crédités sur le compte de la contrepartie.

En plus d'offrir des services bancaires de base, Argenta introduira également l'utilisation de cartes sans contact en 2019. Le remplacement des cartes de débit par des cartes sans contact a débuté à la fin du mois d'août 2019. En novembre 2019, 9,6 % des cartes de débit étaient déjà sans contact. En outre, le nombre de cartes de débit a augmenté de 4,8 %, le nombre de cartes de crédit de 5 % et le nombre de transactions par carte d'environ 13 % par mois entre janvier et novembre 2019.

Pays-Bas

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

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

Argenta facilite les paiements instantanés depuis mars 2019. Cela permet au client

Depuis l'introduction de l'outil de surveillance des fraudes en 2018, le nombre de tentatives d'hameçonnage chez Argenta a considérablement diminué. Mais en 2019 aussi, Argenta prend des mesures supplémentaires en la matière. Par exemple, en octobre 2019, l'authentification en deux étapes est introduite pour la Banque par Internet, puis en décembre 2019, pour l'application. Il s'agit d'un niveau de protection supplémentaire pour les

transactions numériques, dans le cadre duquel Argenta vérifie chaque virement pour détecter les fraudes. Si l'outil de surveillance des fraudes détecte une transaction qui pourrait être frauduleuse, le client reçoit un code unique et temporaire par SMS pour confirmer la transaction : sans confirmation, pas de transaction. Toute fraude est ainsi évitée.

Évolution du portefeuille

Belgique

Les avoirs sur les comptes à vue ont augmenté, passant à 5,3 milliards d'euros. En Belgique, les particuliers et les ménages voient leur compte à vue comme un havre sûr en attendant un investissement intéressant à long terme. Vu le faible écart de taux, l'argent reste aussi souvent sur le compte à vue et n'est plus transféré sur un compte d'épargne.

Le montant total sur les comptes d'épargne réglementés et non réglementés a progressé, passant de 24,3 milliards d'euros en 2018 à 26 milliards en 2019. L'e-épargne est restée la plus populaire avec 14,7 milliards d'euros.

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

Pays-Bas

À la fin de 2019, le portefeuille d'épargne total d'Argenta Nederland était de 2,25 milliards d'euros, ce qui représente une diminution de 93 millions d'euros par rapport à 2018. Au vu de la très faible rémunération de leur épargne,



de nombreux clients néerlandais préfèrent l'utiliser pour consommer ou rembourser des emprunts. D'autres veulent surtout éviter de bloquer leurs avoirs aux faibles taux d'intérêt actuels.

(Nombres en milliers)

Pilier	Infrastructure bancaire gratuite	Belgique 2017	Belgique 2018	Belgique 2019	Pays-Bas 2017	Pays-Bas 2018	Pays-Bas 2019
Épargne et Paiements							
	Nombre de comptes à vue	1.158	1.204	1.246	Pas proposé	Pas proposé	Pas proposé
	Nombre de comptes d'épargne et à terme	1.274	1.264	1.291	149	139	136
	Nombre de cartes de débit et de crédit	1.591	1.617	1.534	Pas proposé	Pas proposé	Pas proposé
Investissements							
	Nombre de comptes-titres	156	137	146	Pas proposé	Pas proposé	Pas proposé
				2017	2018	2019	
Épargne et contrats d'assurance des ménages (*)							
	en millions d'euros			36.506	37.840	39.645	
	en % des fonds totaux			83 %	83 %	79 %	
Prêts aux ménages							
	en millions d'euros			28.140	30.139	32.169	
	en % de l'épargne des ménages			77 %	80 %	81 %	
	en % du total des actifs Argenta			64 %	66 %	64 %	
Prêts aux autorités régionales et locales et investissements dans des partenariats public-privé							
	en millions d'euros			539	766	850	
	en % de l'épargne des ménages			1 %	2 %	2 %	
	en % du total des actifs Argenta			1 %	2 %	2 %	
Réinvestissement en emprunts d'État							
	en millions d'euros			4.541	3.817	3.013	
	en % de l'épargne des ménages			12 %	10 %	8 %	
	en % du total des actifs Argenta			10 %	8 %	6 %	

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

5.2.2 Investissements

Belgique

En 2019, les fonds Argenta ont dépassé le cap des 5 milliards d'euros. Cette augmentation est le résultat d'une année boursière positive et de la confiance croissante des clients d'Argenta. Dans l'environnement actuel de faibles taux d'intérêt, les clients d'Argenta veulent maintenir leur pouvoir d'achat et optent donc de plus en plus pour des fonds d'investissement.

Les fonds d'épargne-pension Argenta – qui ont fêté leur 20e anniversaire en 2019 – et les fonds d'investissement correspondants se portent également très bien, passant la barre des 2 milliards d'euros.



Argenta dispose à présent d'une vision et d'une stratégie de placements claires, conformes à ses valeurs. « Investir chez Argenta » s'appuie essentiellement sur une offre simple, mais complète : le client peut investir dans un des quatre fonds essentiels correspondant à son profil de risque et à ses besoins. Ces fonds essentiels traduisent la vision à long terme claire d'Argenta Asset Management en misant sur le potentiel de thèmes à long terme, dans un cadre durable. Le client peut y ajouter des fonds complémentaires selon ses préférences dans différents thèmes, secteurs, régions ou classes d'actifs. De plus, le client peut opter pour

des fonds complémentaires 100 % durables portant le label « Towards Sustainability ».

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

Extension de l'offre de produits

En 2019, Argenta lance Argenta Invest Plan. Il s'agit d'un plan d'investissement pour les quatre fonds essentiels d'Argenta auxquels les clients peuvent souscrire fréquemment, pour un montant d'au moins 25 euros à la fois. Cette fonctionnalité permet aux clients de diversifier les investissements pour des montants plus faibles en fonction de leurs préférences et de leurs besoins.

Amélioration de l'expérience du client

Les établissements financiers sont tenus par la loi d'établir un profil d'investisseur du client et ne peuvent proposer que des produits d'investissement correspondant à ce profil de risque. Argenta modifiera ce profil de risque en 2019. En raison de la faiblesse structurelle des taux d'intérêt et de l'augmentation de la fiscalité, les clients présentant un profil de risque « très prudent » ont eu, ces dernières années, peu d'occasions de pouvoir obtenir un rendement. Dans le passé, ils ne pouvaient investir que dans des produits jusqu'à la classe de risque 2 ; après la modification, les produits jusqu'à la classe de risque 3 seront possibles. Dans le même temps, Argenta adapte également la politique d'investissement de son fonds essentiel Argenta Portfolio Very Defensive, ce qui se traduit par une perspective de rendement positif.

Évolution du portefeuille

Le portefeuille total des produits d'investissement a augmenté, passant de 8,3 milliards d'euros à 9,2 milliards en 2019. Cette augmentation est le résultat d'une production nette accrue et d'un impact positif des cours boursiers. Les fonds d'investissement restent une solution alternative importante aux comptes d'épargne dans l'environnement actuel de faibles taux d'intérêt.

Les nombreux investissements et efforts déployés par Argenta dans le domaine des placements ont renforcé considérablement la confiance de nos clients. Comme l'illustrent les achats de nos clients, la part des fonds Argenta dans les portefeuilles des clients a fortement augmenté. En 2019, comme en 2018, nous avons également assisté à un glissement des fonds partenaires vers les fonds Argenta Portfolio. Au sein de la gamme Argenta Portfolio, les fonds Argenta Portfolio Neutral, Defensive et Dynamic sont très populaires, la variante Very Defensive obtenant un score légèrement inférieur.



En 2019, Argenta introduira le moteur tarifaire pour les crédits, avec une réduction pour les clients qui veulent rénover durablement ou acheter un bien immobilier durable. Cette réduction rend la rénovation durable ou l'achat d'un bien immobilier durable plus accessible à chaque client. 4 prêts à la consommation sur 10, contractés pour des rénovations, sont destinés à des investissements écologiques.

Du côté des crédits à la consommation, Argenta a également mis l'accent en 2019 sur les prêts à finalité durable. Ainsi, la production de prêts vélo est passée de 1,3 million d'euros en 2018 à 2,6 millions en 2019.



5.2.3 Crédits

Crédits hypothécaires

Belgique

L'octroi de crédits reste au cœur de l'offre d'Argenta. En 2019, Argenta a accordé un crédit-logement à 21.540 ménages, contre 14.880 ménages en 2018.

Pays-Bas

Argenta Nederland s'est consacrée principalement aux crédits hypothécaires, ce qui ne change pas en 2019. Ainsi, Argenta Nederland a pu clôturer l'année 2019 avec de bons résultats et a aidé plus de 9.000 ménages à acheter une nouvelle habitation ou à refinancer leur crédit hypothécaire.

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

À la fin du mois d'août 2019, Argenta a lancé le nouveau moteur tarifaire, le début d'une nouvelle approche tarifaire modulaire pour les crédits. Cela permet à l'agent de proposer un tarif personnalisé en fonction du profil de risque du client. Il en résulte des tarifs plus compétitifs.

De plus, afin d'améliorer la qualité et la rapidité du service, plusieurs processus de robotisation ont été réalisés en 2019.

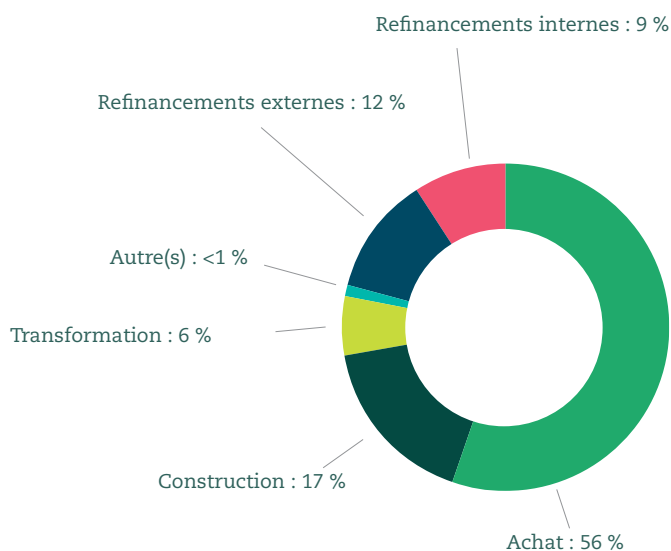
Évolution du portefeuille

Belgique

En 2019, Argenta a réalisé pour 3,73 milliards d'euros de crédits hypothécaires, dont 349 millions d'euros de refinancements internes. Ce montant est supérieur de 47 % à celui de 2018. En particulier, la suppression du bonus logement par le gouvernement

flamand a provoqué une ruée sur le marché de l'immobilier. Il en résulte une augmentation énorme du nombre de demandes de crédit au cours des mois d'octobre et de novembre 2019. En tant que banque durable et axée sur la clientèle, Argenta a garanti une décision et un traitement rapides aux clients et aux agents qui ont soumis leurs demandes à temps et correctement.

OBJETS DES CRÉDITS



Objets des crédits hypothécaires en Belgique

En 2019, la part de marché d'Argenta au niveau de la production de crédits hypothécaires était de 7,3 %. Par ailleurs, le portefeuille de crédits-logement a progressé cette année à nouveau plus fortement que le marché. Argenta affiche en effet une hausse de 12,2 %, contre 6,9 % pour le marché. En chiffres absolus, cela représente un accroissement du portefeuille de crédits-logement de 1,49 milliard d'euros, qui s'élevait ainsi à 13,73 milliards d'euros à la fin de 2019.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, Argenta a octroyé pour plus de 2,2 milliards d'euros de nouveaux crédits

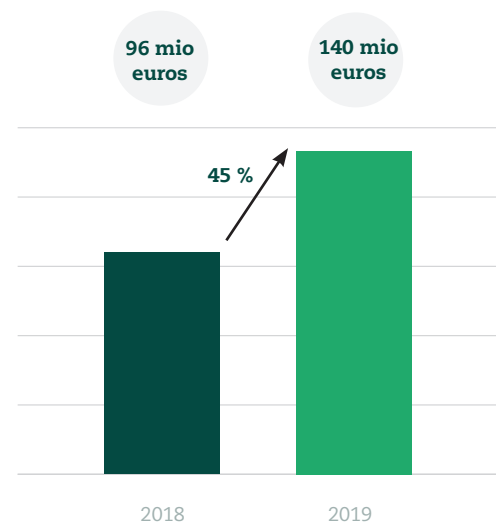
hypothécaires. La production a ainsi progressé de 10 % par rapport aux prévisions. C'est le résultat des diverses améliorations apportées au produit et des extensions dans le réseau de distribution. Le portefeuille a augmenté à 17,8 milliards d'euros. Aux Pays-Bas, Argenta a pris en 2019 une part de marché de 2,5 %.

Crédits à la consommation

Belgique

En 2019, Argenta a réalisé pour quelque 140 millions d'euros de crédits à la consommation, ce qui représente une hausse de 45 % par rapport à 2018. Ces crédits à la consommation concernent dans 24 % des cas des investissements durables, tels que des vélos (électriques), des rénovations écologiques et des véhicules écologiques.

PRODUCTION DE CRÉDITS À LA CONSOMMATION



Croissance en crédits à la consommation en 2019, par rapport à 2018.



5.2.4 Assurances

Extension de l'offre de produits

Belgique

En 2019, Argenta a adapté son offre de produits d'assurance. Ainsi, Argenta a introduit une réduction starter pour son assurance incendie. Les jeunes de moins de 30 ans qui souscrivent une assurance incendie chez Argenta pour la première fois bénéficient donc d'une belle réduction pendant quatre ans. En outre, le tarif jeunes pour les assurances auto a également été introduit. Il s'agit d'une réduction supplémentaire pour les jeunes dont les parents ou le partenaire sont/ est également client(s) chez Argenta.

Depuis le 1er janvier 2019, la gestion des polices d'assurance hospitalisation d'Argenta a été transférée à Vanbreda Risk & Benefits. Outre Van Ameyde, qui est responsable de

la gestion des sinistres dans le portefeuille des assurances incendie, auto et familiale, Vanbreda Risk & Benefits vient renforcer Argenta avec des connaissances spécialisées en ce qui concerne la gestion des polices d'assurance hospitalisation.

Amélioration de l'expérience du client

Belgique

Un certain nombre d'initiatives de numérisation qui contribuent à améliorer l'expérience du client ont été mises en œuvre en 2019.

Depuis l'année dernière, les clients peuvent ainsi remplir et envoyer le questionnaire médical pour l'assurance décès de manière entièrement numérique. Dans la plupart des cas, l'acceptation est totalement automatique, ce qui réduit considérablement les délais de



traitement. Actuellement, 60 % des clients d'Argenta optent pour le circuit numérique de l'acceptation médicale.

En outre, depuis la fin de 2019, il est possible pour les locataires d'un appartement de simuler et de demander une assurance incendie de manière entièrement numérique.

Tant les procédures de souscription que celles de paiement à un mineur ont été grandement simplifiées sans compromettre le traitement spécifique applicable à ce groupe cible.

Dans le cas des assurances, tout comme dans le cas des crédits logement, on a constaté un impact énorme du bonus logement. La garantie d'un règlement rapide de l'assurance solde restant dû a également été réalisée ici.

Évolution du portefeuille

Belgique

Le portefeuille d'assurances dommages et santé – qui est constitué des assurances familiale, incendie, auto et hospitalisation – a augmenté de 4,6 millions d'euros en 2019 pour arriver à 146,9 millions d'euros.

Cette augmentation s'explique surtout par la forte progression de l'assurance incendie. Grâce à la police combinée « Assurance Résidence+ », qui combine les assurances incendie et familiale, cette croissance concerne aussi la police familiale. En 2019, 28.836 nouveaux contrats d'assurance incendie ont été conclus. Le portefeuille d'Argenta contient à présent 193.561 polices. Cela représente une croissance de 4,4 millions d'euros dans le portefeuille. L'assurance familiale a enregistré en 2019 une croissance de 0,4 million d'euros.

Par ailleurs, le portefeuille auto n'a pas progressé cette année. Bien que le nombre de résiliations soit resté stable, la production a diminué de 0,9 %. L'un des points focaux pour 2020 est l'offre d'un tarif plus segmenté en fonction des risques.

Malgré la faiblesse des taux d'intérêt en 2019, le nombre de polices d'assurance-vie de la branche 21 a augmenté de 3,18 %. Argenta a le taux d'intérêt garanti le plus élevé du marché dans la branche 21 et offre en outre une belle participation aux bénéficiaires. La branche 23 n'a pas pu suivre cette évolution et le nombre de polices n'a augmenté que de 2,03 %.

5.3 Réseau d'agences

5.3.1 Les agences en chiffres

Belgique

En Belgique, Argenta dispose d'un vaste réseau d'agences constitué de 441 points de

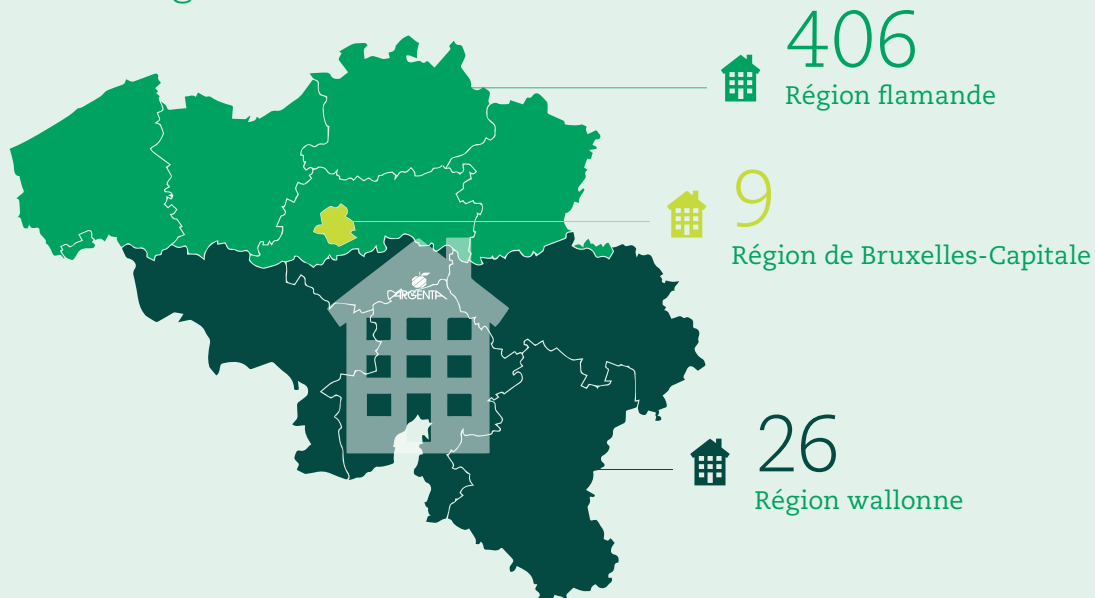
vente. Cette légère baisse par rapport à 2018 fait suite à l'intégration de quelques agences relativement petites dans des agences plus grandes de la même région. Ainsi, ces agences peuvent offrir au client un service encore plus spécialisé. Argenta prévoit une évolution analogue dans les prochaines années.



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

À la fin de 2019, Argenta comptait 406 agences en Flandre, 26 en Wallonie et 9 dans la Région de Bruxelles-Capitale. 415 de ces agences sont gérées par 386 agents et leurs 1.097 collaborateurs. Par ailleurs, Argenta gère en propre 26 agences employant 89 collaborateurs.

Nombre d'agences





Argenta s'efforce d'établir des relations à long terme avec ses agents, qui, à leur tour, assurent une relation personnelle et durable avec le client. En 2019, par exemple, pas moins de 28 jubilés ont été célébrés. Ces agents représentent la marque Argenta depuis 25, 30 ou 35 ans et se sont constitué une clientèle fidèle. Par ailleurs, on observe aussi de nombreuses successions familiales au sein d'Argenta. Ainsi, la même famille compte 73 agents de la deuxième génération et 3 de la troisième génération.

5.3.3 Moments clés

Argenta fait passer le client en premier, à chaque moment de sa vie. Ce slogan prend ici tout son sens. Argenta concrétise cela en travaillant sur les moments clés : des moments importants dans la vie du client et dans lesquels Argenta peut jouer un rôle de partenaire de confiance. Les agences Argenta mettent en pratique cette approche au

quotidien et fournissent de manière proactive des conseils sur mesure à leurs clients.

Pour aider les agences dans ce cadre, Argenta a travaillé à un soutien étendu en 2019 : leads pertinents, campagnes, sessions d'information, cours de formation renouvelés et workshops.



5.4 Principes IT visant à accélérer la numérisation

Argenta veut également être proche et accessible aux clients par voie numérique. Elle opte donc résolument pour une stratégie omnicanale qui consiste à investir des moyens considérables dans l'expérience du client. Outre le réseau d'agences, Argenta dispose de deux autres canaux : le canal numérique (site web et Banque par Internet) et le canal mobile (app Argenta).

Amélioration de l'expérience du client dans l'app Argenta

L'app Argenta a fait peau neuve en 2019. L'interface a été simplifiée pour améliorer nettement l'expérience du client à l'utilisation. En outre, l'application sera étendue avec de nouvelles fonctionnalités :

- Ainsi, depuis 2019, les clients peuvent s'inscrire via itsme®, et la sauvegarde des bénéficiaires et la modification des limites peuvent également se faire par ce biais.
- Les transactions peuvent être signées au moyen d'une identification faciale

et tactile et les virements peuvent être scannés au moyen d'un code QR (Photopay).

- Depuis 2019, des simulations de certains produits sont également possibles via l'app, par exemple l'assurance Résidence+, le prêt auto ou le prêt vélo, tout comme il est possible de demander une carte de crédit ou d'ouvrir un compte e-épargne.
- Argenta permet aussi de gérer la position de trésorerie sur le compte de l'investisseur via l'app. La déclaration de sinistre se fait également en toute simplicité.

En novembre 2019, l'app Argenta a d'ailleurs passé un nouveau cap : plus de 500.000 clients l'utilisent désormais pour régler leurs affaires bancaires. En 2019, pas moins de 108.405 utilisateurs ont enregistré l'app Argenta pour la première fois.

Numérisation@Argenta

Chiffres décembre 2019

Abonnements

App Argenta et Banque par Internet



529.867

Abonnements



933.195

Abonnements

Utilisateurs actifs

App Argenta et Banque par Internet



453.097

Utilisateurs



371.369

Utilisateurs

Nombre moyen de nouveaux utilisateurs

App Argenta (par jour)



297

Nouveaux utilisateurs

Amélioration de l'expérience du client sur le site web d'Argenta

Le site web fait également l'objet d'améliorations importantes. En voici quelques exemples :

- Argenta a optimisé la fonction de recherche pour la FAQ en 2019.
- Les clients peuvent s'abonner à la lettre d'information Argenta.

- Les liens des agences et les pages de produits ont été optimisés.
- Les clients reçoivent un e-mail de confirmation avec une demande de contact et les formulaires de plainte ne contiennent plus aucune communication commerciale.

5.5 Autres initiatives visant à améliorer l'expérience du client

En 2019, l'accent a été mis sur la simplification des processus administratifs afin que les agences puissent consacrer plus de temps à conseiller leurs clients. Par exemple, le client n'a plus besoin de se rendre à l'agence pour signer sa demande de crédit.

Début 2019, Argenta a lancé une fonction de messagerie dans l'environnement sécurisé de l'app Argenta. Les clients peuvent désormais communiquer avec le service clientèle par messagerie dans l'app Argenta. Ainsi, les clients peuvent contacter nos collaborateurs pour toutes leurs demandes et questions : aide aux paiements, questions sur l'épargne, les assurances et les investissements, informations sur les produits Argenta, etc. En outre, l'historique des conversations reste disponible. La discussion peut se poursuivre après la fermeture du service clientèle. Les clients peuvent nous recontacter ou y mettre un terme à tout moment.

Depuis 2019, les clients peuvent également recevoir des documents d'Argenta via l'app Argenta et/ou via la Banque par Internet.

Ainsi, les échanges se font de plus en plus par le biais d'un support numérique durable plutôt que par la poste. Le nombre de documents délivrés par voie numérique ne cesse d'augmenter. Les clients peuvent indiquer eux-mêmes comment ils souhaitent recevoir leurs documents : numériquement ou par courrier. Sur les 500.000 clients qui ont déjà fait un choix, 80 % ont opté pour le numérique.

Début 2019, la mise à jour des données d'identité expirées par la lecture de la carte d'identité sur le distributeur automatique a fait l'objet d'une promotion active. Cette mise à jour est devenue techniquement possible en novembre 2018 et a battu son plein en 2019. Cela permet au client de mettre à jour ses données d'identification à tout moment sans l'intervention de l'agent.





06

**Durabilité
Argenta**



ARGENTA



6. Durabilité Argenta

6.1 Introduction

La durabilité, à savoir le souci de l'être humain, de l'environnement et de la société, assure des résultats stables et en progression, des travailleurs heureux et une société saine. Chez Argenta, nous en sommes convaincus. C'est pourquoi la durabilité est un élément fondamental de ce qu'est Argenta, de ce qu'elle fait et de la manière dont elle le fait.

Ainsi, Argenta s'est fixé pour mission d'aider, en toute simplicité, sincérité et proximité, les ménages et les particuliers à vivre sainement sur le plan financier. Le fait qu'Argenta y attache une grande importance se reflète dans sa proposition de valeur (voir le point 5.1).

La simplicité est nécessaire pour faire preuve de rapidité et d'agilité. La sensibilisation aux



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

En 2019, Argenta a continué à travailler dur pour assumer encore plus fortement sa responsabilité à l'égard de l'homme, de l'environnement et de la société et pour propager cette responsabilité tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Des mesures importantes ont été prises à cette fin avec la nomination d'un responsable de la durabilité, la mise en place d'une concertation sur la durabilité et la nouvelle politique de durabilité. Cette politique de durabilité peut être consultée dans son intégralité sur le site web d'Argenta. Pour les collaborateurs, une section distincte sur la durabilité a été créée sur l'intranet.

La concertation sur la durabilité se penche, en tant qu'équipe à l'échelle de l'entreprise, sur les cinq piliers de la politique de durabilité d'Argenta, qui vise à avoir un impact à plusieurs niveaux :

1. Argenta entend adopter un comportement responsable quant à son impact écologique en tant qu'organisation.
2. Pour le client, Argenta investit dans une offre de produits durables.
3. Pour ses collaborateurs, Argenta s'engage à respecter des valeurs durables et à les propager.
4. Argenta prend à cœur les défis sociaux.
5. L'éthique et l'intégrité sont au cœur du fonctionnement durable d'Argenta.



6.2 Enquête sur la durabilité

Argenta attache une grande importance aux attentes de ses clients, prospects, agents, collaborateurs et actionnaires en matière de durabilité. C'est pourquoi Argenta organise tous les deux ans une enquête auprès des parties prenantes sur les cinq piliers de la politique de durabilité. En 2019, une collaboration a été organisée avec le bureau d'études Profacts. Les résultats de l'enquête sont à la base d'une mise à jour de la politique de durabilité et du plan d'action de durabilité d'Argenta.

L'enquête de 2019 a été complétée par 1.163 clients, 135 agents et leurs collaborateurs, 368 collaborateurs au

siège, 1 groupe de défense d'intérêts et 9 administrateurs. En outre, 1.000 prospects ont été interrogés pour la première fois.

L'enquête sur la durabilité utilise les éléments ci-dessous pour évaluer les priorités des parties prenantes concernant les cinq piliers de la politique de durabilité d'Argenta.

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. Plus de détails figurent dans l'annexe.

Éthique et intégrité

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

Responsabilité sociétale

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

Impact écologique

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

Responsabilité à l'égard de nos clients

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

Responsabilité à l'égard de nos collaborateurs

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



6.3 Plan d'action de durabilité

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

Argenta relie sa politique de durabilité et son plan d'action de durabilité concret aux 17 objectifs de développement durable des Nations unies (« Sustainable Development Goals » ou « SDG »), qui constituent un cadre de référence universel pour le reporting.

Argenta s'engage à respecter tous les SDG, mais se concentre sur ceux où elle peut faire la plus grande différence de par la nature de ses activités. Ces cinq SDG se retrouvent clairement dans le plan d'action de durabilité qui est détaillé ci-dessous.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE





Quels SDG ?

Comment Argenta a-t-elle mis en œuvre les SDG en 2019 ?



- Argenta propose 12 solutions d'investissement portant le label « Towards Sustainability » de Febelfin.
- L'empreinte écologique (de 2018, calculée en 2019) a diminué de 14 % par rapport à la référence de 2017.
- Les trois plus grands fournisseurs ont été interrogés sur leur empreinte écologique.
- Le siège est en cours de rénovation, avec un accent particulier sur la durabilité et la réduction de l'empreinte carbone. Le nouveau siège est conforme à la réglementation en vigueur en matière de construction durable. Nous avons installé des panneaux solaires, des plafonds climatiques et pas moins de 50 km de canalisations dans le sol pour la géothermie. La chaleur stockée dans le champ BEO (Borehole Energy Storage Field) souterrain pourra chauffer la quasi-totalité du bâtiment. Ainsi, nous utilisons peu les combustibles fossiles.
- Argenta a rationalisé le nombre de trajets de transport de fonds en 2019. Pour environ 300 agences, le nombre de livraisons/déplacements a été réduit de 2 à 1 par semaine. Cela signifie 15.000 trajets de moins par an.



- Argenta s'efforce d'offrir à ses collaborateurs un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
- Argenta veut donner plus d'autonomisation à ses collaborateurs et a lancé à cette fin des parcours d'entrepreneuriat durable en 2019. Ces parcours seront mis en œuvre en 2020.
- 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.
- La clientèle d'Argenta a aussi recommencé à croître en 2019.



- Argenta a produit moins de déchets en 2019. Cela permet de réduire l'empreinte écologique.
- Argenta encourage ses collaborateurs à imprimer le moins possible afin de réduire la consommation de papier.
- Argenta mise de plus en plus sur les contrats sans papier et suit de près les innovations dans ce domaine.
- Argenta renforce son offre de produits durables et l'élargira encore à l'avenir.



- 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 un fonds d'impact qui se concentre sur les projets d'investissement durable.



- Argenta applique des critères d'exclusion stricts pour ses investissements. Par exemple, Argenta n'investit pas dans l'industrie de l'armement, le secteur nucléaire, l'industrie du jeu, l'industrie du tabac, les producteurs de produits chimiques dangereux, l'industrie du « divertissement pour adultes » et les sociétés qui maltraitent les animaux.
- Argenta a une politique de traitement 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 l'hameçonnage et d'autres formes de fraude. À cet égard, de nouvelles mesures ont été prises en 2019, telles que l'authentification en deux étapes et des campagnes de sensibilisation sur les médias sociaux. En conséquence, le nombre de cas de fraude a considérablement diminué.
- Argenta a réalisé un plan d'action contre le blanchiment de capitaux en 2019. En outre, l'organisation de la cellule anti-blanchiment sera adaptée.

6.3.2 Plan d'action 2016-2020




Sur la base de la consultation des parties prenantes menée en 2015, un plan d'action de durabilité a été élaboré pour la période 2016-2020. Ce plan d'action s'applique à l'ensemble de l'entreprise et tous les départements d'Argenta contribuent à la réalisation des objectifs. Vous trouverez ci-dessous un relevé des derniers points d'action réalisés au cours de l'année 2019. Le plan d'action a été presque entièrement mis en œuvre :

Dans l'ensemble, la majorité des points d'action ont été réalisés au cours des quatre dernières années. Les objectifs n'ont pas été atteints pour deux points focaux.



D'une part, le projet « Habiter plus longtemps chez soi », qui contribuait à l'offre de produits aux clients plus âgés dans la perspective des soins et du vieillissement de la population, a été interrompu en 2018. Cela est dû à son incidence limitée par rapport à sa mise en œuvre lourde d'implications dans les agences. Par le biais de son portefeuille immobilier, Argenta investit dans des centres de soins résidentiels et les personnes âgées sont également incluses dans les moments clés.

D'autre part, le point d'action « Tous les fournisseurs souscrivent à la charte de durabilité » a été reporté. Le plan d'action 2020-2023 permettra de l'élaborer plus avant.

Clients

Action	Situation fin 2019	Explication	SDG
Élaborer une offre de produits et de services numériques de qualité en combinaison avec un service personnel à l'agence	100 %	L'app Argenta a évolué en 2019 et de nouvelles fonctionnalités conviviales ont été ajoutées. En 2019, 17 nouveaux agents ont intégré Argenta. 28 agents, qui représentent la marque Argenta depuis 25, 30 ou 35 ans, ont été célébrés.	
Améliorer l'éducation financière et numérique	100 %	En 2019, différentes soirées d'information ont été organisées sur des thèmes financiers. Argenta aide les écoles et les universités en donnant des formations et en mettant à leur disposition des places de stage.	
Optimiser l'accessibilité des agences aux personnes moins valides	100 %	L'accessibilité aux personnes moins mobiles est optimisée lors de l'aménagement et des transformations des agences.	


Rôle dans l'économie

Action	Situation fin 2019	Explication	SDG
Étendre le modèle de service au canal numérique	100 %	En 2019, les fonctionnalités de l'app Argenta et de la Banque par Internet ont été considérablement étendues.	
Tous les fournisseurs souscrivent à la charte de durabilité.	50 %	En 2019, Argenta a principalement relevé le niveau de l'inventaire des contrats en mettant en place un outil pour les contrats. Les informations relatives à la charte de durabilité d'Argenta y seront incluses. Ce point sera développé dans le plan d'action de durabilité 2020-2023.	


Société

Plan d'action	Situation fin 2019	Détails	SDG
Élaborer une vision sociale en vue de soutenir les projets contribuant à la société	100 %	En 2018, Argenta avait déjà adhéré au projet « Sign for my Future », la coalition climatique la plus vaste jamais créée en Belgique. En 2019, l'inspirateur Nic Balthazar est venu donner une présentation aux collaborateurs d'Argenta. En outre, Argenta soutient chaque année des organisations caritatives locales auxquelles ses collaborateurs contribuent par le biais d'Argenta Solidarité.	
Mettre sur pied des actions en faveur de l'environnement : consommation de papier, rénovation du siège en recourant à des techniques efficaces sur le plan énergétique	100 %	En 2019, une prise de conscience supplémentaire a été créée et un certain nombre de mesures d'économie ont été appliquées, dans le cadre desquelles la consommation de papier est considérée comme un facteur. En outre, Argenta préfère sélectionner des fournisseurs durables. Un arbre est planté pour chaque panier de fruits qu'Argenta commande. En 2019, il s'agissait de 5.461 arbres. Pour la rénovation et l'aménagement de son siège, Argenta choisit résolument des options favorables à l'environnement.	
Les fonds durables ne sont plus une niche, mais le cœur de notre politique en matière d'investissements	100 %	En novembre 2019, 12 des solutions d'investissement (11 fonds Argenta et un fonds DPAM) de l'offre Argenta ont reçu le label « Towards Sustainability » de Febelfin.	
Promouvoir et soutenir la mobilité durable	100 %	Argenta encourage ses collaborateurs à venir travailler en transports publics ou à vélo et mise fortement sur le travail à domicile. En outre, Argenta applique des horaires flottants afin de limiter les moments de pointe. Plus de la moitié des collaborateurs d'Argenta utilisent déjà un mode de déplacement durable pour se rendre au travail. Il ressort d'une enquête menée par « Slim naar Antwerpen » auprès d'un grand groupe d'entreprises anversoises qu'Argenta est l'une des entreprises les plus performantes dans ce domaine.	

Éthique et intégrité

Action	Situation fin 2019	Explication	SDG
Étendre la surveillance automatique en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	90 % (fin 2019) 100 % (avril 2020)	Un plan d'action de lutte contre le blanchiment d'argent (Anti Money Laundering - AML) a été élaboré et mis en œuvre. Dans le cadre du plan d'action AML, une équipe distincte de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme a notamment été mise en place sous la direction du responsable de la conformité en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux (AMLCO).	

Collaborateurs

Action	Situation fin 2019	Explication	SDG
Analyser et encourager l'engagement social des collaborateurs	100 %	<p>Depuis trois ans, Argenta organise des actions dans le cadre de la Warmste Week de Studio Brussel. Les recettes de 2019, soit 37.500 euros, ont été versées à cinq organisations caritatives que les collaborateurs d'Argenta ont eux-mêmes proposées : Uilenspel vzw, Think-out-of-the-box, CuPerheroes, Zee na Es, Homeless Free Clinic.</p> <p>Avec un certain nombre de sans-abri anversoïses, Argenta a participé en mai 2019 à Yonited Belgium, une compétition sociosportive de football pour les entreprises au profit des personnes touchées par le sans-abrisme. Argenta a fait un don de 5.000 euros à cette équipe de football anversoïse.</p>	



6.3.3 Plan d'action 2020-2023

En 2020, un nouveau plan d'action sera élaboré sur la base de l'enquête sur la durabilité de fin 2019.

Outre les sujets de matérialité, l'enquête menée auprès des parties prenantes examine

certains sujets sur lesquels Argenta peut travailler concrètement et qui sont prioritaires. Cela montre un degré élevé d'unanimité parmi les différentes parties prenantes. À l'avenir, Argenta s'attachera donc à simplifier les conditions des crédits hypothécaires durables, à mettre encore plus l'accent sur la mobilité durable et à aider encore plus les agences à organiser des soirées d'information.



Argenta a l'ambition :

- De réduire de moitié son empreinte carbone d'ici 2023.
- D'identifier et de suivre l'impact des investissements et des crédits en utilisant la méthodologie uniforme de l'initiative PCAF (Platform for Carbon Accounting Financials).
- D'investir efficacement pour soutenir les initiatives locales.
- De stimuler l'esprit d'entreprise et d'activer les talents au sein de l'organisation par le biais de parcours d'entrepreneuriat durable.
- D'intégrer encore davantage la durabilité dans le fonctionnement de l'organisation par le biais d'un plan de communication.
- D'intégrer plus consciemment la durabilité dans tous les processus de l'organisation. De cette façon, la durabilité peut être mieux contrôlée à travers tous les processus.
- Se focaliser en permanence sur la mobilité durable et encourager les collaborateurs à venir travailler à l'aide de moyens de transport sains et durables.



6.4 Cinq piliers de la durabilité

6.4.1 Impact écologique



Argenta en tant qu'organisation

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

En 2015, l'accord de Paris sur le climat a été signé par 195 pays. Son objectif est notamment de réduire les émissions de gaz à effet de serre, comme le CO₂, et de limiter le réchauffement de la planète à 2 degrés au maximum, en visant plutôt 1,5 degré.

Argenta s'est fixé des objectifs ambitieux pour 2017 et travaille dur pour réduire son

empreinte écologique. En 2017, l'empreinte du siège en Belgique et des sièges au Luxembourg et aux Pays-Bas a été cartographiée. Comme Argenta est une entreprise de services, l'impact écologique direct est limité. Néanmoins, Argenta veut réduire son empreinte de pas moins de moitié d'ici 2023.

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

Périmètre 1 émissions :

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

Périmètre 2 émissions :

- achat d'électricité

Périmètre 3 émissions :

- déplacements domicile-lieu de travail (à l'exclusion du parc de voitures de société)
- chauffage (émissions indirectes)
- consommation de papier
- production de déchets
- voyages d'affaires

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

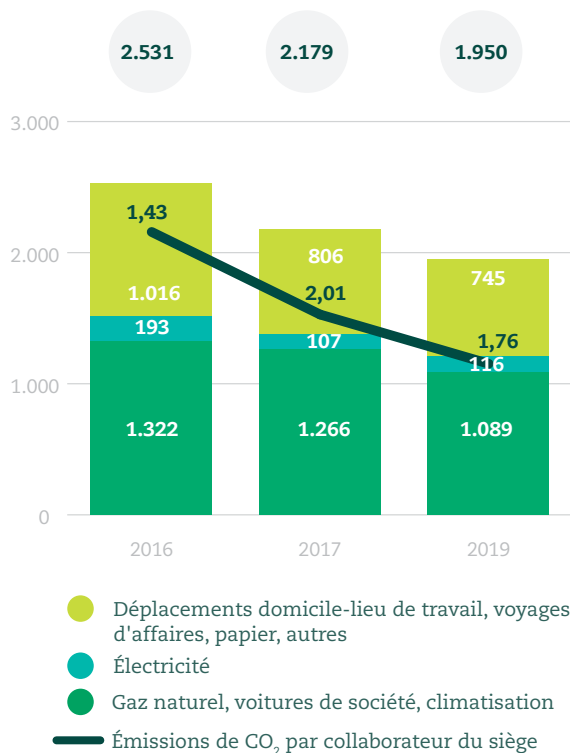
Les émissions mondiales ont très fortement diminué en termes de consommation d'électricité et de déchets. Les émissions dues aux déplacements domicile-lieu de travail sont restées stables. La consommation de carburant des voitures de société et les voyages d'affaires ont augmenté. Ces augmentations sont principalement dues à l'augmentation du nombre de collaborateurs et à l'introduction du plan cafétéria dans lequel les collaborateurs peuvent choisir une voiture. Ce plan cafétéria encourage explicitement le choix d'une voiture durable.

Les données et les informations pour le calcul du CO₂ sont basées sur les activités de 2018 et couvrent les activités menées en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg. Comme l'objectif d'Argenta est de réduire de moitié son empreinte carbone d'ici 2023, l'objectif annuel est de la réduire d'environ 10 %.

L'empreinte écologique en 2018 s'élève à 2.179 tonnes de CO₂, soit une diminution de 352 tonnes de CO₂ par rapport à 2017, ou -14 %. L'empreinte diminue encore en 2019 à 1.950 tonnes de CO₂, soit 11% de moins par rapport à 2018. Comme l'objectif d'Argenta est de réduire de moitié son empreinte carbone d'ici 2023, l'objectif annuel est de la réduire d'environ 10%.

Total des émissions par périmètre	Type	Unité	2017	2018	2019
Émissions directes - périmètre 1					
	Gaz naturel	Teq CO ₂	513	374	315
	Véhicules	Teq CO ₂	756	854	736
	Climatisation	Teq CO ₂	53	38	38
Émissions directes - périmètre 2					
	Électricité	Teq CO ₂	193	107	116
	Chaleur	Teq CO ₂	0	0	0
Émissions indirectes - périmètre 3					
	Déplacements domicile-lieu de travail	Teq CO ₂	653	647	590
	Voyages d'affaires	Teq CO ₂	7	13	11
	Autres	Teq CO ₂	356	146	144
Total des émissions de CO₂ du siège			2.531	2.179	1.950
Nombre de travailleurs			1.042	1.085	1.106
Empreinte CO₂ par travailleur			2,43	2,01	1,76

Émissions de CO₂ en tonnes



Afin de réduire de moitié les émissions de CO₂ d'ici 2023, Argenta se concentrera notamment sur la mobilité durable. La moitié des collaborateurs d'Argenta utilisent un mode de déplacement durable pour se rendre au travail. Argenta soutient cette tendance positive et encourage encore plus les collaborateurs en augmentant, entre autres, les indemnités vélo et en faisant des moyens de transport durables les plus attractifs dans le plan cafétéria.

Lors de la rénovation du siège, on a résolument opté pour des techniques durables. Travailler dans un environnement



Le siège rénové, qui sera le point d'attache de tous les collaborateurs à partir de 2020, offrira 300 places de stationnement supplémentaires pour les vélos, ainsi que des installations supplémentaires telles que des points de chargement, des séchoirs et des douches.

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

Impact des investissements

Dans son offre de produits, Argenta s'efforce de réduire au maximum son empreinte carbone.

En 2018, une mesure de l'empreinte écologique du portefeuille d'investissements a été réalisée pour la première fois. En 2019, ces chiffres ont été recalculés et comparés avec la base de 2018. Les données de cette mesure ont été fournies par le bureau d'études Vigeo Eiris pour les investissements directs dans des entreprises et par les gestionnaires respectifs pour les investissements dans des fonds sous-jacents. Nous avons toujours pris en compte les émissions directes de CO₂ (périmètres 1 & 2) de chaque entreprise, pondérées par rapport au montant investi. Les émissions relatives aux obligations d'État n'ont pas été prises en considération.

En 2019, le taux de couverture est passé de 79 % à 82 %. Cela montre qu'il y a une augmentation de la transparence des entreprises dans lesquelles nous investissons. Cela nous permet de mieux gérer nos investissements (durables).

L'empreinte carbone moyenne par fonds est passée de 178 à 170 tonnes de CO₂ par million d'euros investi. Cela est lié aux exigences plus strictes que nous avons fixées pour les entreprises du secteur des services d'utilité publique. Si une entreprise utilise ne serait-ce qu'une fraction de charbon pour produire de l'électricité, elle est exclue.



Ce contrôle renforcé a conduit à des désinvestissements dans les fonds pour un montant de 24,3 millions d'euros.

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 crédits et d'investissements. À partir de 2020, Argenta utilisera cette méthodologie pour calculer l'empreinte écologique de ses portefeuilles de crédits et d'investissements. Argenta préfère la PCAF à d'autres méthodologies, car cette méthode est celle qui correspond le mieux au périmètre de ses activités de banque de détail. En outre, une méthodologie universelle telle que la PCAF constitue une bonne base de comparaison pour le client : La PCAF assure la transparence des politiques des établissements financiers visant à contribuer aux objectifs globaux en matière de climat. Les clients pourront ainsi

faire un choix plus conscient dans l'offre de produits, car ils pourront comparer sur la base d'une méthodologie universelle.

Pour adhérer à la PCAF, Argenta s'est engagée à participer à des groupes de travail et à partager les meilleures pratiques avec d'autres établissements financiers.

Impact via les fournisseurs

En plus de son impact direct, Argenta veut réduire ses émissions indirectes. C'est pourquoi Argenta étudie comment ses fournisseurs peuvent contribuer à la réduction de l'impact écologique. À cette fin, Argenta mettra à jour la charte de durabilité des fournisseurs. En demandant des informations sur leur empreinte écologique, Argenta peut dresser la carte des émissions indirectes de ses fournisseurs et les encourager à y travailler activement (voir également le point 6.4.4).



Argenta collabore avec un certain nombre de fournisseurs qui plantent des arbres en fonction des achats effectués. Par exemple, Fruitful Office, le fournisseur des paniers de fruits, a planté 5.461 arbres au Malawi. En outre, 33 arbres ont été plantés par Staples, un fournisseur de matériel de bureau.

6.4.2 Clients et produits



Au cours des dernières années, Argenta a constamment pérennisé son offre de produits en matière de crédits et d'investissements.

A. Habitat durable

Environ 79 % des avoirs d'épargne des clients d'Argenta sont réinvestis dans l'économie réelle par le biais de crédits aux particuliers. Argenta s'y attaque également de manière consciente, entre autres en accordant des réductions sur les crédits à finalités durables.

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



Par exemple, en 2019, Argenta a introduit le moteur tarifaire pour les crédits, avec une réduction pour les clients qui veulent rénover durablement ou acheter un bien immobilier qui remplit certaines conditions. Ces réductions servent à rendre la rénovation ou l'achat d'un bien immobilier durable plus accessible à tout client.

B. Mobilité durable

En termes de mobilité, Argenta propose un prêt vélo à un taux très avantageux. Ce prêt peut être simulé et demandé dans l'app Argenta depuis 2019. Les prêts vélo ont connu un succès considérable en 2019. La production de prêts vélo a doublé en 2019 par rapport à 2018.

Pour les prêts auto, des taux différents s'appliquent en fonction de l'impact écologique : les voitures hybrides et électriques bénéficient du taux le plus avantageux.

C. Investissements durables

La durabilité est résolument prise en compte dans la stratégie d'investissement, ce qui confère un caractère durable à tous les fonds Argenta. De plus, les mêmes facteurs ESG et la même liste d'exclusion sont utilisés pour tous les fonds d'investissement Argenta.

En 2019, Argenta a une nouvelle fois transformé un fonds en un fonds durable. L'Argenta-Fund Responsible Materials investit dans des actions d'entreprises qui investissent

durablement dans des matériaux et des matières premières ayant un effet bénéfique sur la santé publique ou l'environnement.

Argenta passe tant les fonds d'investissement en gestion propre que les fonds de l'offre d'investissement de gestionnaires de fonds externes au crible de critères de durabilité. Ces fonds d'investissement de gestionnaires de fonds externes (Carmignac Gestion, Degroof Petercam, Robeco) ont tous souscrit aux United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI). Argenta a contrôlé également les critères qu'ils appliquent dans la composition et le suivi de leurs fonds.

Critères d'exclusion

Argenta mène une politique consistante en matière de durabilité. C'est pourquoi elle utilise depuis 2018 la même liste d'exclusion pour les fonds d'investissement et les investissements propres.



Argenta attache une grande importance à ce que ses investissements soient éthiques. C'est pourquoi elle utilise les mêmes critères d'exclusion pour les produits d'investissement et son propre portefeuille d'investissements.

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

- la liste d'exclusion reconnue généralement du fonds souverain norvégien ; et
- une liste d'exclusion établie spécifiquement pour les fonds sous gestion en collaboration avec Vigeo Eiris.

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

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

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

Argenta exclut de son offre d'investissements les entreprises qui ne respectent pas ces critères de durabilité. Ainsi, 450 entreprises sur une liste complète de 4.908 entreprises ont été exclues.

Méthodologie best-in-class

En ce qui concerne les fonds durables thématiques et les fonds durables best-in-class, Argenta ajoute encore la méthodologie « best-in-class ». Grâce à cette méthodologie, Argenta soutient les entreprises dont les produits et services sont réalisés dans leur secteur de la manière la plus durable. Ainsi, à côté des critères d'exclusion qu'Argenta utilise déjà, les entreprises les moins durables de leur secteur sont également exclues.

Elle s'y emploie en combinant la liste d'exclusion générale et la méthodologie « best-in-class ». Le Registre d'investissement de Forum Ethibel a servi à sélectionner les entreprises et les pays au sein des compartiments ayant un label Ethibel. Cet indice est constitué par Forum Ethibel qui applique ses propres critères aux données des recherches de Vigeo Eiris. Ces critères sont repris par Argenta.

Au sein des fonds Argenta « Responsable Growth (Defensive) », Argenta investit dans les meilleures entreprises en termes de score ESG (Environnemental, social et de gouvernance) et plus spécifiquement en ce qui concerne le score environnemental (score E) séparément. Ces scores sont calculés par Vigeo Eiris. Les entreprises qui ont un score ESG et E appartenant au moins aux 75 % des meilleures de leur secteur et, de préférence, même aux 50 % des meilleures de leur secteur, sont éligibles pour un investissement dans le fonds. Lorsqu'elle parle de secteurs, Argenta s'intéresse aux secteurs mondiaux, car elle est convaincue que l'implantation d'une entreprise ne doit pas avoir d'impact sur sa façon de faire des affaires et son respect de la durabilité. Argenta évalue des entreprises comparables sur la base du score ESG.

SYNTHÈSE	Tous les fonds d'investissement Argenta	Fonds durables thématiques	Fonds durables best-in-class
Intégration des facteurs ESG	Oui	Oui	Oui
Liste d'exclusion d'Argenta	Oui	Oui	Oui
Best-in-class	/	Oui	Oui

Outre la sélection des titres à inclure dans l'offre d'investissements, les fonds d'investissement Argenta sont soumis à un examen annuel de durabilité et l'empreinte carbone de ces fonds est cartographiée (voir le point 6.4.1).

INVESTIR SAINEMENT

Actifs sous gestion, en millions d'euros	2017	2018	2019
Argenta Banque d'épargne - Fonds d'investissement			
« Critères d'exclusion » des entreprises avant de les intégrer dans notre propre fonds	1.202,9	1.471,8	2.799,75
Les gestionnaires de fonds externes sont analysés par rapport à leur politique de développement durable	3.616,3	3.522,4	3.537,50
Approche « best-in-class ». Les entreprises répondent à des critères de durabilité	192,8	200,3	228,34
« Approche thématique » des entreprises autour d'un thème spécifique de la durabilité	72,3	33,2	49,67
Argenta Assurances - Assurances de placements			
« Critères d'exclusion » des entreprises avant de les intégrer dans notre propre fonds	608,2	784,8	1.225,25
Les gestionnaires de fonds externes sont analysés par rapport à leur politique de développement durable	1.239,5	1.022,9	959,67
Approche « best-in-class ». Les entreprises répondent à des critères de durabilité	92,6	91,7	101,02
« Approche thématique » des entreprises autour d'un thème spécifique de la durabilité	31,8	12,5	20,61

Fonds durables thématiques

Des critères supplémentaires sont ajoutés pour les fonds durables thématiques et les fonds durables best-in-class. Depuis 2019, Argenta dispose de quatre fonds ayant un label ETHIBEL. Grâce à des contrôles semestriels, l'ASBL Forum ETHIBEL garantit que le portefeuille satisfait aux critères d'investissement définis. Fin 2019, 1.996 entreprises sur les 4.908 ont été exclues de ces fonds.

« Argenta-Fund Responsible Growth Fund » est un fonds qui n'englobe que les entreprises ayant obtenu un score élevé en matière de responsabilité sociétale des entreprises. Le fonds a connu une croissance de 20 % en 2019. Il existe également une version défensive de ce fonds, appelée « Argenta Fund Responsible Growth Defensive », qui a également augmenté en 2019 (8 %).



L'objectif d'« Argenta-Fund Obligations d'État » est d'obtenir le rendement le plus élevé possible avec un risque limité. Le fonds ne contient que des obligations émises par des pays de l'univers d'investissement d'Ethibel. Ce fonds a connu une baisse de 16 % en 2019.

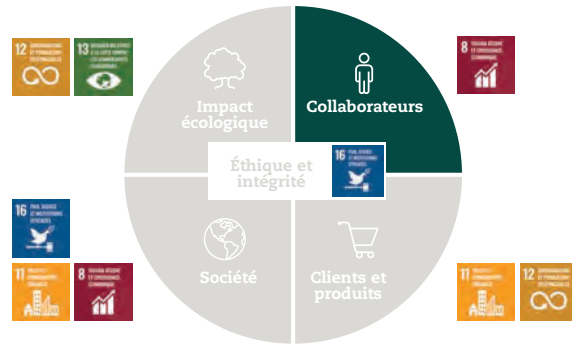
L'« Argenta-Fund Responsable Utilities » investit principalement dans des entreprises qui investissent de manière durable dans le secteur des services d'utilité publique et dans les énergies renouvelables. Ce fonds a déjà été converti en un fonds durable en 2017. En 2019, ce fonds a enregistré une croissance de 54 %, grâce aux nouvelles souscriptions et aux bons résultats des marchés boursiers.

Enfin, l'« Argenta-Fund Responsable Materials » a été converti en un fonds durable à la fin de

2019. Le fonds investit dans des actions émises par des sociétés qui investissent dans des matériaux et des matières premières ayant un effet bénéfique sur la santé publique ou l'environnement. Ce fonds a enregistré une croissance de 27 % en 2019.

Ces cinq fonds et les polices d'assurance-vie Argenta Life (branche 23) correspondantes, ainsi que le fonds « Argenta Life Sustainable Food Trends », ont obtenu en 2019 le label « Towards Sustainability » de Febelfin, un label de qualité belge décerné par un organisme indépendant. Seuls les produits d'investissement qui répondent à cette norme de qualité durable peuvent porter ce label. Ainsi, le client est certain d'acheter un produit d'investissement durable et il peut distinguer les différents produits sur le marché.

6.4.3 Collaborateurs et engagement



A. Collaborateurs d'Argenta en chiffres*

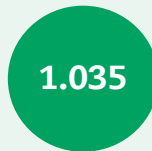
1.106

Nombre de collaborateurs

Le nombre de travailleurs d'Argenta (Belgique, Pays-Bas et Luxembourg) est passé à 1.106. Cela représente un accroissement net de 1,9 %. En 2019, 189 employés ont commencé et 68 employés ont quitté Argenta.

Outre ses collaborateurs salariés, Argenta dispose aussi d'un vaste réseau de 386 agents indépendants qui emploient leurs propres collaborateurs.

Belgique



Pays-Bas



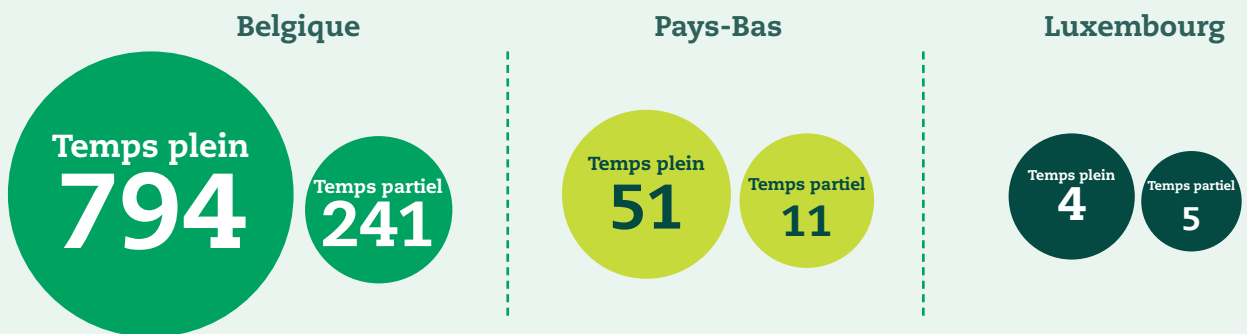
Luxembourg



*Vous trouverez plus d'informations sur ces chiffres dans l'annexe (aux pages 118-119).

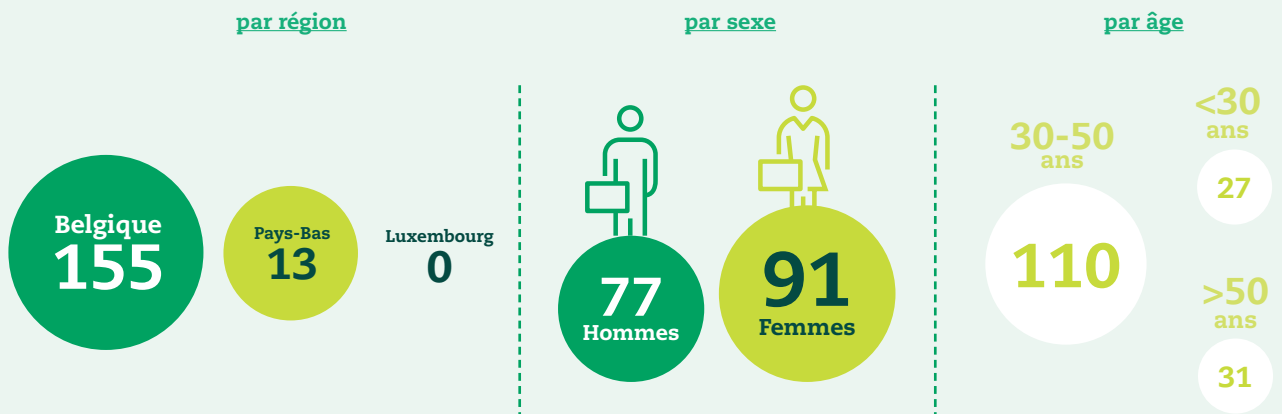
1.106

Répartition temps plein/partiel par région



168

Sorties de service



Le flux sortant total augmente par rapport à 2018. Le tableau ci-dessus reprend tous les collaborateurs qui ont quitté l'entreprise, y compris ceux qui sont partis pour cause de pension, de fin de contrat temporaire, de

licenciement par l'employeur, etc. Une part importante des collaborateurs concernés en Belgique sont partis exercer une fonction dans le réseau d'agences indépendant. 37 collaborateurs ont ainsi quitté le siège pour

rejoindre le réseau d'agences, contre 44 en 2018. Les sorties volontaires ont été de l'ordre de 4,9 % en Belgique en 2019.

Depuis le 1er janvier 2019, 8 collaborateurs opèrent chez Vanbreda Risk & Benefits SA dans le cadre de l'externalisation de l'assurance hospitalisation. La réorganisation du département Mailroom a conduit au départ de 13 collaborateurs au total en trois vagues, dont la dernière se terminera le 31 décembre 2019.

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

42 ans. Aux Pays-Bas, l'âge moyen est un peu plus jeune (39 ans) et au Luxembourg un peu plus vieux (45 ans).

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

Argenta recrute délibérément dans toutes les catégories d'âge. Sur les 189 nouveaux collaborateurs qui ont commencé à travailler chez Argenta en 2019, 18,5 % ont plus de 50 ans.

APPRENDRE ET SE DÉVELOPPER

(# FORMATIONS, HEURES DE FORMATION, ETC.)



Total des heures de formation
24.117

Nombre total
546

Moyenne du total d'heures de formation
44



Total des heures de formation
23.500

Nombre total
560

Moyenne du total d'heures de formation
42



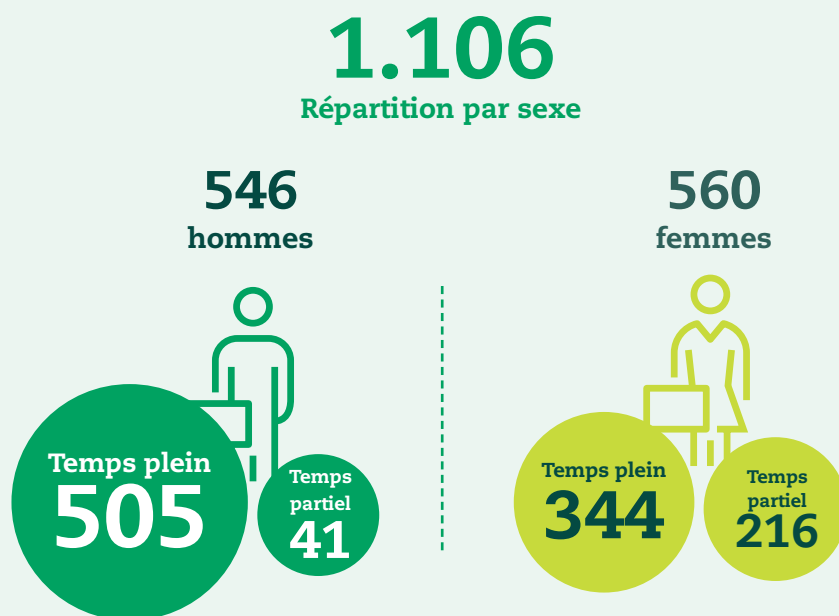
Total des heures de formation
47.617

Nombre total
1.106

Moyenne du total d'heures de formation
43

POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DE DIVERSITÉ

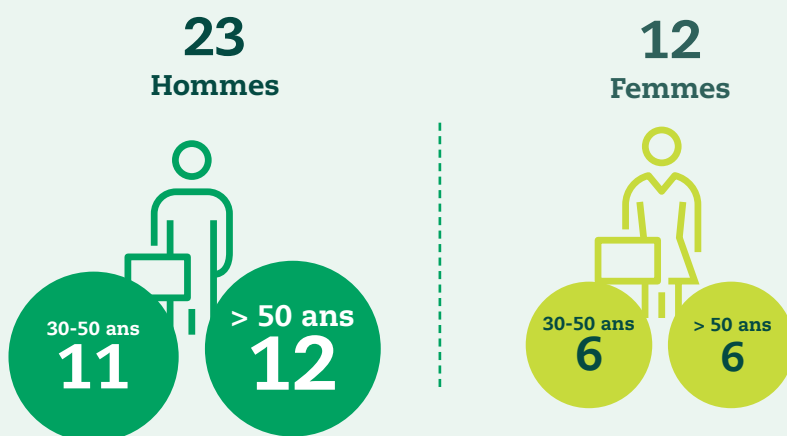
En 2019, Argenta a employé 50,6 % de femmes et 49,4 % d'hommes.



À la fin de 2019, les fonctions de direction (membres du comité de direction et directeurs) étaient exercées par 35 personnes. La composition (homme/femme et par âge) a légèrement changé.

35

Nombre de fonctions de direction au sein du Groupe Argenta



Par ailleurs, Argenta comptait 128 supérieurs hiérarchiques, dont 82 hommes et 46 femmes à la fin de 2019.



B. Croissance saine

« Croissance saine » est le nom du programme RH qui est mis en œuvre par Argenta depuis 2015. Derrière ce nom se cache une ambition à plus long terme :

« Notre ambition est de pouvoir croître ensemble. Aussi bien notre organisation que nos talents. »

Cette ambition implique qu'Argenta et ses collaborateurs soient interdépendants. D'une part, Argenta ne peut croître que si elle fait progresser ses collaborateurs, c'est-à-dire ses talents. D'autre part, les talents ne peuvent progresser que si l'organisation croît. C'est pourquoi Argenta souhaite investir dans le développement durable de compétences solides et la stimulation d'une attitude ouverte à l'apprentissage dans le travail au

quotidien afin que les emplois restent sensés et stimulants.

Argenta qualifie ce lien entre l'organisation et les talents d'engagement réciproque.

L'engagement soutient, renforce, implique et inspire les collaborateurs, et permet aussi à Argenta de produire des résultats et de la valeur ajoutée pour ses clients, agents et partenaires. L'engagement s'exprime aussi dans la capacité des collaborateurs à se faire les ambassadeurs de l'entreprise : promouvoir activement Argenta et éprouver de la fierté à l'égard de ce qui est réalisé pour les clients.

Le programme « Croissance saine » a été conçu pour aider Argenta à réaliser sa stratégie et sa croissance. La stratégie d'Argenta se traduit concrètement par la contribution de chaque collaborateur via le cycle de feed-back et d'appréciation. Les valeurs fondamentales

également (voir aussi le point 6.4.5). La proximité, l'esprit d'entreprise, le pragmatisme et la simplicité font partie de ces discussions entre un collaborateur et un supérieur hiérarchique.

Environnement de travail sain

En 2019, Argenta a lancé et poursuivi différentes initiatives favorisant la Croissance saine :

- Argenta a ainsi créé un nouvel environnement de travail dans lequel il est agréable de travailler (seul ou en collaboration) et dans lequel il est possible de choisir, en fonction de ses priorités du jour, le lieu de travail le plus approprié pour travailler de manière efficace. Cet environnement permet de fournir de meilleures performances individuellement et en équipe, en tenant compte de l'ergonomie et du bien-être de chacun. Lors du choix de l'agencement dans le cadre de la rénovation des sièges, ce concept est mis en œuvre dans un environnement technologique et facilitaire contemporain et entièrement rénové.
- La structure des fonctions (ou classification des fonctions) évolue en même temps que les modifications organisationnelles qui sont nécessaires pour réaliser notre stratégie. De nombreuses nouvelles fonctions ont été définies et entre-temps remplies via un afflux externe, mais aussi de plus en plus via la rotation interne.
- Depuis 2018, les collaborateurs n'exerçant pas une fonction de support peuvent choisir de se soustraire du système d'enregistrement des temps (appelé « opting out »). En 2019, un nouvel accord social a été négocié, qui étend ce régime aux collaborateurs exerçant une fonction de support à partir du début de 2020. Argenta souligne ainsi son objectif de diriger les collaborateurs non pas sur la présence, mais sur la responsabilité et la performance.
- Cet accord social soutient également la mobilité durable, grâce à l'augmentation des indemnités vélo et pour les déplacements à pied. En outre, Argenta évite chaque jour de nombreux déplacements (aux heures de pointe) en facilitant le télétravail et les systèmes d'horaires flottants.
- Une protection complémentaire des revenus en cas de maladie de longue durée a également fait l'objet de cet accord social et sera mise en œuvre dans le courant de l'année 2020.
- La vitalité et le bien-être sont des thèmes importants de la Croissance saine. Début 2019 a commencé une offre permanente dédiée aux « Habitudes saines @ Argenta » permettant aux collaborateurs sur site de pratiquer durant leur temps de repos, à midi, le yoga, la méditation de pleine conscience, la randonnée, l'alimentation saine et l'accompagnement à l'arrêt du tabac. En raison de son succès, l'initiative sera poursuivie en 2020.

Cette politique, qui est déployée avec succès depuis 2015, est également reconnue à l'extérieur : l'hebdomadaire Trends/Tendances, en collaboration avec Kanaal Z, organise le prix annuel du Trends HR Manager of the Year 2019. Veronique Michiels, Directrice Organisation et Talent, a été nommée pour l'édition de 2019. L'aspect durable de la politique en matière de ressources humaines d'Argenta et l'accent mis sur l'engagement et le rôle d'ambassadeur ont été particulièrement appréciés. La campagne d'employer branding « 101 raisons de travailler pour Argenta », menée à la fois

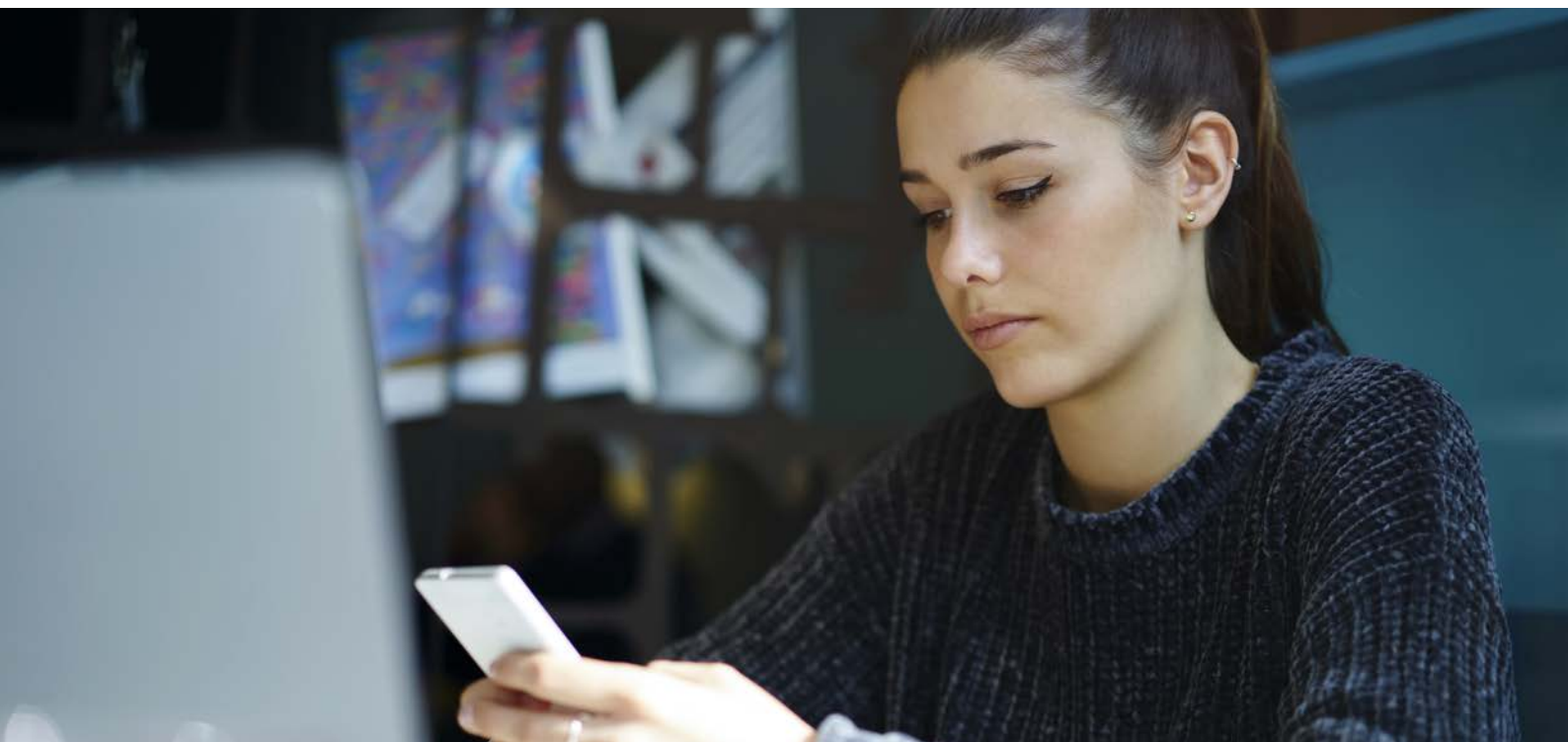
en ligne et dans les médias traditionnels, a également contribué à sa nomination devant le jury professionnel.

Politique en matière d'égalité des chances et de diversité

Argenta applique une politique d'égalité des chances lors de l'embauche et de la promotion de ses collaborateurs. Le groupe aspire surtout à recruter les bonnes personnes et à les employer à la bonne place. Argenta est convaincue également de l'importance de la diversité.



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



Argenta estime primordial que, pour assurer la continuité de l'entreprise, tous ses supérieurs hiérarchiques puissent bien gérer la diversité parmi leurs collaborateurs. Les effectifs d'Argenta comptent donc un mélange équilibré de collaborateurs masculins et féminins de différents âges, origines et convictions.

Argenta attache également une grande importance à l'égalité des sexes au sein du comité de direction et du conseil d'administration (voir le point 7.7).

Apprendre et se développer

Les collaborateurs sont invités à continuer à développer leurs compétences pour soutenir la croissance à long terme d'Argenta.

Pour ce faire, les collaborateurs peuvent s'appuyer sur des formations, des apprentissages en ligne, du coaching, des séances, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les supérieurs hiérarchiques.

L'offre de formations a été renouvelée en profondeur en 2018 et réactualisée en 2019. En fonction de nos priorités stratégiques, nous distinguons quatre thèmes : (1) le développement professionnel, (2) le développement de l'équipe, (3) la progression personnelle et (4) les formations techniques.

Passeport Argenta

En vue d'accroître l'agilité de l'organisation et de ses collaborateurs et de la traduire en une politique efficace en matière d'apprentissage et de développement, Argenta a conclu

en 2019 un partenariat pluriannuel avec l'Antwerp Management School (AMS). Plus spécifiquement avec le centre d'expertise Next Generation Work et sous la direction du professeur A. De Vos, un premier projet a été lancé pour identifier l'expertise et répertorier les compétences qui joueront un rôle crucial à l'avenir. Avec l'aide de focus groups, l'exercice de réflexion a été supervisé par une équipe de l'AMS. En 2020, une traduction suivra sous la forme d'une offre adaptée pour les collaborateurs.

Pays-Bas

Au printemps 2019, Argenta Nederland a introduit une nouvelle stratégie. Cette stratégie est née d'un processus de coopération intensive entre la direction, l'équipe de direction et une délégation de collaborateurs de tous les services. Cela a permis, entre autres, d'accepter la collaboration « agile ». Il a également été décidé de réorganiser la disposition des départements, les tâches et les activités, ce qui offre des possibilités de développement et de carrière attrayantes pour les collaborateurs.

Après que l'équipe de direction a entamé un parcours de leadership en 2018, tous les collaborateurs ont été formés en la matière en 2019. Les collaborateurs jouent un rôle déterminant dans la réalisation de la stratégie, tout en étant plus centrés sur le client, plus agiles, plus rapides ; cela demande du leadership ! Le leadership n'est pas réservé à un supérieur hiérarchique. Tout le monde peut prendre l'initiative, par exemple pour améliorer la collaboration, accroître la valeur pour le client ou introduire une nouvelle méthode de travail. Le parcours est une partie essentielle de la stratégie visant à soutenir

chacun dans son leadership ; personnellement, envers les autres et envers le client. Le processus de lien et de leadership collectif occupe une place centrale.

C. EOC

En 2019, Argenta a organisé pour la cinquième année consécutive une enquête d'opinion auprès de ses collaborateurs (ci-après dénommée « EOC »).

L'EOC sonde quatre éléments importants : l'engagement, l'employee NPS (statut d'ambassadeur), le climat de motivation et le bien-être. Depuis la première enquête, les conclusions donnent lieu à la détermination d'actions qui sont menées en priorité.

Engagement et statut d'ambassadeur

Tant l'engagement (degré d'implication à l'égard de l'entreprise) que le statut d'ambassadeur (capacité à la promouvoir) suivent une tendance haussière. L'engagement affiche à nouveau un score particulièrement élevé.

Climat de motivation

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

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

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

Bien-être

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

Sur la base des conclusions de cette enquête, le comité de direction a déterminé, tout comme lors des éditions précédentes, les points qu'Argenta doit améliorer en priorité pour l'ensemble de l'entreprise.

D. Politique salariale

Sur l'avis du comité de rémunération, le conseil d'administration d'Argenta fixe les principes généraux de la politique de rémunération des collaborateurs et veille à son exécution. La politique salariale, telle que définie en juin 2019 par le conseil d'administration, détermine les salaires de référence applicables aux différentes fonctions. Elle tient compte à cet égard du degré de difficulté, de la responsabilité, du niveau de compétence, de l'expérience et de la spécialisation nécessaire pour exercer la fonction en question. Argenta entend rémunérer ses collaborateurs conformément aux conditions du marché. Le salaire des collaborateurs, qu'ils soient employés, cadres ou membres de la direction, est constitué exclusivement d'un montant fixe. Argenta n'octroie aucune rémunération variable.

S'agissant des collaborateurs désignés (les collaborateurs qui, par leur fonction, peuvent influencer le profil de risque d'un établissement financier), les principes de la rémunération sont identiques à ceux appliqués aux autres fonctions exercées au sein d'Argenta. Cela permet d'éviter les conflits d'intérêts matériels pour les collaborateurs exerçant ces fonctions.

Tous les membres du personnel d'Argenta en Belgique reçoivent, outre un salaire mensuel, un pécule de vacances simple et double, un treizième mois, une assurance hospitalisation (extensible à toute la famille), une assurance groupe, des chèques-repas, un plan cafétéria et un revenu garanti. Des voitures de société et indemnités forfaitaires de défraiement sont attribuées à certaines fonctions. Par ailleurs, Argenta octroie également des conditions du

personnel à ses collaborateurs du siège et aux collaborateurs du réseau d'agences sur certains produits bancaires et d'assurance pour compte propre.

Le 16 octobre 2019, Argenta a conclu un nouvel accord social avec les partenaires sociaux. Cet accord contient des accords concernant, entre autres, une prime de pouvoir d'achat, le renforcement de l'assurance de groupe, l'extension du régime d'incapacité professionnelle, l'extension du régime d'opt-out et un nouveau régime pour les frais de transport. Cet accord social s'applique à tous les collaborateurs d'Argenta.

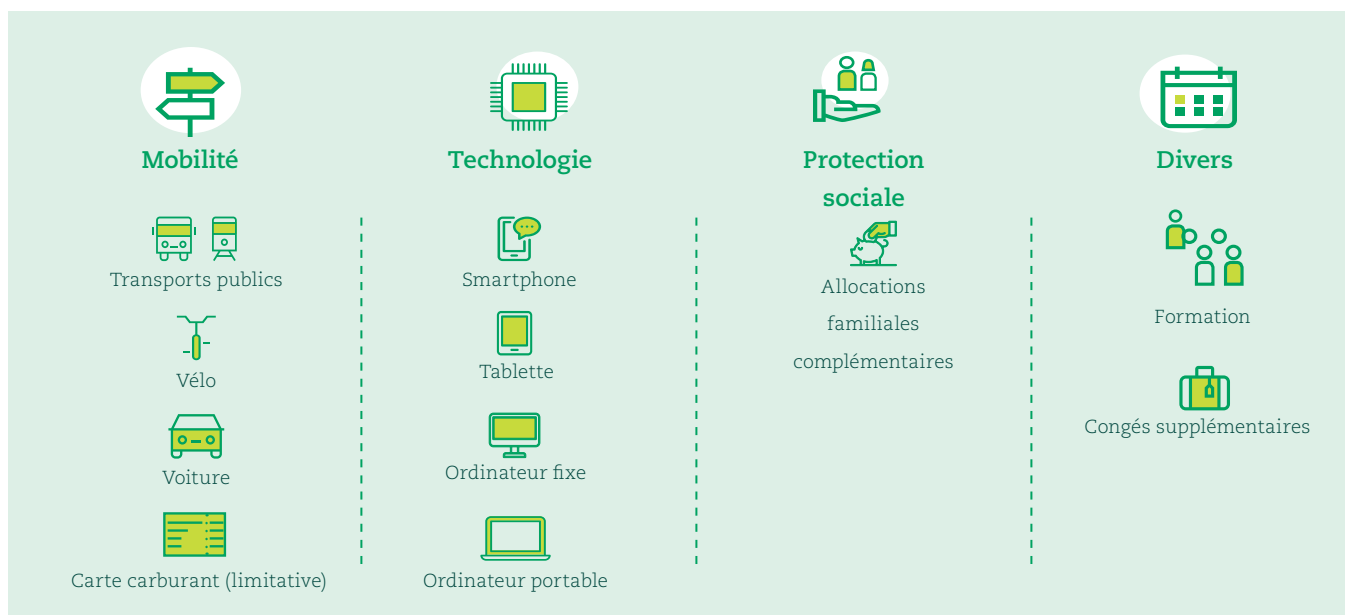
En 2019, la troisième édition du plan cafétéria a été mise en ligne. Plus de 65 % des collaborateurs ont pris part au plan.

- Les collaborateurs peuvent convertir leur treizième mois – d'une manière fiscalement favorable – en avantages au choix et ainsi adapter souplement leur rémunération à leur profil individuel.
- Les collaborateurs qui, sur la base de leur niveau de fonction, ont droit à un budget de leasing forfaitaire pour une voiture peuvent l'intégrer également dans le plan cafétéria. Chaque collaborateur qui en bénéficie reçoit un budget permettant d'effectuer un choix spécifique, adapté à sa situation personnelle.

À la fin de 2018, Argenta a supprimé les voitures diesel de son offre et proposera aussi des voitures électriques dès 2020.



OPTIONS DU PLAN CAFÉTÉRIA



- La mobilité durable est importante aux yeux d'Argenta. Le plan cafétéria promeut les options de transport durable en leur octroyant un subside supplémentaire : vélos (électriques), voitures moins polluantes et abonnements aux transports publics. À la fin de 2018, Argenta a supprimé les voitures diesel de son offre et propose dès 2020 aussi des voitures électriques.

Entre-temps, 118 collaborateurs ont opté pour un vélo. Et les collaborateurs qui choisissent une voiture optent généralement pour un véhicule moins polluant aux émissions de CO₂ réduites. Les congés supplémentaires recueillent le plus d'adhésion. En 2019, près de 380 collaborateurs ont choisi cette option.

Mais l'avantage « technologie » gagne en popularité : au total, 20 % des collaborateurs y ont souscrit. Le smartphone est l'accessoire technologique le plus prisé.

E. Entrepreneuriat durable

Argenta entend promouvoir la durabilité par l'intermédiaire de ses collaborateurs. En tant qu'ambassadeurs d'Argenta, ils sont les mieux placés pour mettre en pratique nos valeurs et normes durables.

En 2019, Argenta a lancé son premier programme d'entrepreneuriat durable afin d'engager ses collaborateurs. La durabilité et l'esprit d'entreprise sont inscrits dans l'ADN d'Argenta et pour beaucoup de gens, cela va



Argenta répond aux talents de tous les collaborateurs de l'entreprise. Cela leur permet de réfléchir à des produits et services durables et innovants qui mèneront Argenta vers l'avenir. Ce programme axé sur l'entrepreneuriat durable était en phase de démarrage en 2019 et conduira déjà à quelques bons résultats d'ici 2020.

de soi. Néanmoins, la nouvelle politique de durabilité vise à sensibiliser les collaborateurs à ce sujet.

F. Réseaux

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

Deux réseaux sont actifs au sein d'Argenta :

Nexus

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

Lexus

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



6.4.4 Société



A. Politique d'investissement portefeuille propre

Argenta mise également sur le développement durable pour la société. Elle investit principalement dans des projets locaux et socialement pertinents et exclut résolument les investissements dans des entreprises non durables et non éthiques. Elle utilise ici les mêmes critères d'exclusion que pour les produits d'investissement.

En 2019, Argenta Banque d'Épargne a investi une partie des fonds collectés auprès des particuliers sous la forme d'emprunts publics via les comptes d'épargne et à vue. Et ce, entre autres, par le financement de projets locaux à travers des investissements directs dans des villes et communes, des entreprises publiques et des infrastructures.

En 2019, Argenta a investi activement dans :

- **De Watergroep** : compagnie d'eau potable active dans plus de la moitié des communes flamandes ;
- **Zone de police Noord** : garantit la sécurité dans le nord-ouest de la province d'Anvers ;
- **Leiedal** : s'investit dans le développement régional dynamique et durable dans le sud-ouest de la Flandre ;
- **Igean** : société intercommunale de recyclage des déchets opérant dans 30 municipalités ;
- **Participation au Fonds vert IV** : un fonds d'infrastructure qui investit dans des projets régionaux d'énergie renouvelable.
- **Zone de secours Rand** : coopération locale de 20 corps des municipalités de Lint à Essen ;



Ces investissements font partie des 850 millions d'euros qu'Argenta investit dans l'économie locale, notamment dans le logement social, les soins aux personnes âgées, les logements pour étudiants, les personnes handicapées, une société intercommunale qui produit de l'énergie 100 % verte, etc. Argenta poursuivra aussi cette tendance à l'avenir.

En 2019, des efforts importants ont été consentis pour réduire de manière significative l'empreinte écologique des portefeuilles d'investissements. Des désinvestissements substantiels ont été effectués pour ce faire dans des positions historiques. Il s'agit d'entreprises qui tirent leur chiffre d'affaires de l'extraction du charbon ou du pétrole et du gaz non conventionnels et d'entreprises qui tirent encore un chiffre d'affaires important de la production d'énergie par des centrales au charbon. Le passage à des alternatives durables et « best-in-class » a été accéléré. D'ici à la fin de 2020, toutes les compagnies pétrolières seront également exclues des portefeuilles d'investissements.

Argenta a besoin de meilleures données sur l'impact climatique des entreprises et des gouvernements. Argenta suit de près les tendances relatives au reporting des risques financiers liés au climat, comme celles indiquées par la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), et le risque ESG est calculé pour Argenta par Sustainalytics. Par ailleurs, Argenta suit les recommandations de la Commission européenne portant sur le soutien des investissements durables telles qu'elles ont été concrètement élaborées par le groupe de travail High-Level Expert Group on Sustainable Finance (HLEF).

B. Politique relative aux fournisseurs

Argenta veille à ce que ses fournisseurs respectent également les principes du développement durable. Chaque fournisseur d'Argenta est invité à signer une charte de durabilité qui indique la durabilité de chaque partenaire sur le plan de la gouvernance d'entreprise, de l'engagement sociétal, de la communication ouverte, de l'entrepreneuriat à dimension humaine, de la gestion des risques, de la durabilité sur le plan des investissements, des achats, des produits et des services durables, de la gestion de la chaîne, du changement climatique, de la logistique et de la mobilité durables et de la lutte contre la corruption.

Argenta affinera encore cette charte de durabilité à l'avenir. Elle évaluera la part de l'empreinte écologique des fournisseurs qui contribue indirectement à l'empreinte écologique d'Argenta afin de cartographier cette « empreinte fournisseur » et d'encourager les fournisseurs à en tenir davantage compte. La durabilité est également un critère important dans le choix de ces fournisseurs.



Argenta opte délibérément pour des fournisseurs locaux et durables.

C. Partenariats

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

Depuis 2014, Argenta est partenaire de CIFAL Flanders, un centre de formation affilié à UNITAR, l'Institut des Nations unies pour la formation et la recherche. Argenta y siège au conseil d'administration. En 2018, Argenta a reçu de Cifal Flanders un certificat UNITAR officiel en qualité de « SDG Pioneer » pour son engagement à respecter les 17 objectifs de développement durable des Nations unies.



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



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.



Argenta a également conclu un partenariat sur plusieurs années à cet égard en 2019 avec l'Antwerp Management School (AMS), et plus spécifiquement avec le centre d'expertise Next Generation Work. Et ce, en vue d'augmenter la flexibilité d'Argenta et des collaborateurs.



D. Principes souscrits en matière de durabilité

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

L'objectif de cette charte est de cartographier l'engagement des entreprises belges sur la base des 5 « P » : Personnes, Planète, Prospérité, Paix et Partenariat. Argenta intègre les thèmes qui lui sont pertinents dans la mise en œuvre de sa stratégie.



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

Argenta respecte en outre les **Equator Principles**. Ces principes sont une référence

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

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



en matière de financement et respectent les quatre **principes** fondamentaux de l'**OIT** :

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

Argenta inclut également les **OECD Guidelines for Multinational Enterprises** dans sa

politique de durabilité. Celles-ci comprennent des directives volontaires et des normes de comportement d'entreprise responsable, tout en mettant l'accent sur le respect des droits de l'homme.

De plus, Argenta inclut les **UN Principles for Responsible Investments (UN PRI)** dans son champ d'application. Ils constituent une directive pour les investisseurs institutionnels dans le domaine des investissements socialement responsables. Argenta les signera en 2020.

Depuis 2019, Argenta est abonnée à la **Platform for Carbon Accounting Financials (PCAF)**, qui comprend des directives pour mesurer et communiquer l'empreinte

écologique des fonds d'investissement et des prêts. En y souscrivant, Argenta participe aux groupes de travail sur les émissions de CO₂ des fonds d'investissement.

E. Taxes et contributions à l'État, aux autorités de contrôle et aux associations professionnelles

Le taux d'imposition effectif pour Argenta est de 26 %, hors taxe sur les banques, et de 59 % si l'on inclut la taxe sur les banques. Les taxes sur les banques ont augmenté de 4 % par rapport à 2018. Argenta veille à payer,

correctement et ponctuellement, les impôts et contributions ainsi que tous les prélèvements dus à l'État.

F. Communication à la société

Argenta communique de manière transparente sur la durabilité et les notes qu'elle obtient par l'intermédiaire d'agences de notation externes. Cela fait d'Argenta le troisième acteur sur le marché belge en termes de durabilité selon FairFin et le 66e au niveau mondial selon Sustainalytics.

en euro									
Pays	Activités		Recettes	Résultat avant impôts	Impôts exigibles	Impôts différés	Impôts des sociétés total	Subsides perçus	Résultat après impôts
TOTAL		31.12.2018	628.354.273	233.015.648	-74.410.073	15.820.494	-58.589.579	-	174.426.070
		31.12.2019	660.991.442	234.146.252	-66.576.022	6.502.766	-60.073.256	-	174.072.996
Belgique	Banque et assurances	31.12.2018	343.121.892	20.844.489	-17.365.604	14.326.448	-3.039.156	-	17.805.334
		31.12.2019	343.791.611	-2.094.737	-2.498.618	7.115.448	4.616.830	-	2.522.093
Luxembourg	Autres services financiers	31.12.2018	40.415.323	16.755.162	-4.231.533	-	-4.231.533	-	12.523.629
		31.12.2019	54.987.047	21.324.256	-5.317.604	13	-5.317.591	-	16.006.665
Pays-Bas	Banque et assurances	31.12.2018	244.817.058	195.415.997	-52.812.936	1.494.046	-51.318.890	-	144.097.107
		31.12.2019	262.212.784	214.916.733	-58.759.801	-612.694	-59.372.495	-	155.544.238

Agence de notation	Score 2019	Score 2018	Position 2019	Position 2018	Remarques
FairFin	61 %	53 %	3 ^e	4 ^e	
Sustainalytics	72 %	S.O.	66 ^e	S.O.	Cela n'a été suivi qu'en 2019

6.4.5 Éthique et intégrité



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

A. Valeurs fondamentales d'Argenta

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

Proximité : tous les collaborateurs respectent les avis des uns et des autres, partagent leurs connaissances et expériences, sont francs les uns envers les autres et engagent des relations à long terme qui excluent tout intérêt personnel. La proximité implique aussi le souci permanent du client, en vue de lui offrir une excellente prestation de services.

Esprit d'entreprise : les collaborateurs prennent l'initiative d'actions visant à

atteindre les objectifs fixés lorsqu'ils détectent des opportunités.

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

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

En 2019, Argenta lance la mise à jour « Intégrité » pour s'assurer que chacun est toujours attentif aux normes déontologiques. En outre, chaque collaborateur reçoit un rafraîchissement numérique périodique des normes les plus importantes ainsi que des nouvelles règles et risques.

B. Charte Intégrité

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

conseil d'administration détermine dès lors, en plus des objectifs stratégiques, la politique d'intégrité d'Argenta ainsi que les codes de conduite internes dans la Charte Intégrité, qui stipule comment l'entreprise agit dans un esprit d'intégrité et d'implication avec l'ensemble des parties prenantes d'Argenta. Cette charte traite des valeurs fondamentales propres à Argenta, mais également des normes déontologiques visant à garantir l'intégrité du secteur des banques et des assurances. Il faut non seulement qu'Argenta adopte un comportement déontologiquement responsable et conscient des valeurs, mais il est important aussi que les collaborateurs préservent leur intégrité personnelle. À cet égard, il est d'une importance cruciale que la direction s'impose à elle-même des codes de conduite stricts et donne le bon exemple (« tone at the top »).

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

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. Cette réglementation a été remaniée en 2019. Elle offre aux collaborateurs un canal permettant de communiquer des observations ou constatations concernant des irrégularités (présumées) au sein de l'entreprise sans devoir suivre la voie hiérarchique. L'anonymat du dénonciateur est toujours garanti. Aucun incident de ce type n'a été signalé en 2019.

C. Compliance

La direction Compliance joue un rôle important dans le maintien de la politique fixée par Argenta. Elle exerce un rôle de coordination et de prise d'initiative dans l'exécution de la politique d'intégrité et en rend compte au comité de direction et au conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Elle le fait à la fois en aidant les autres directions à obtenir des informations et en contrôlant le respect de la politique d'intégrité. Il s'agissait notamment de déployer l'apprentissage en ligne à l'ensemble de l'organisation sur la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la protection de la vie privée. Afin d'y parvenir au mieux, la structure de la direction a été modifiée en 2019. Dans ce cadre, une équipe distincte de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme a notamment été mise en place sous la direction du responsable de la conformité en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux (AMLCO) et un délégué à la protection des données (DPO) a été désigné afin de s'assurer du respect de la vie privée de nos clients et collaborateurs.



En 2019, plusieurs améliorations ont été apportées au cadre de contrôle de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

D. Transmission de plaintes

Argenta offre à ses clients la possibilité de transmettre des plaintes. En 2019, le délai moyen de traitement des plaintes était de 4 jours ouvrables. Le nombre de plaintes est à

nouveau normalisé après le pic du deuxième trimestre de 2018 à la suite du lancement de la nouvelle plateforme bancaire.

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

	2017	2018	2019
Nombre total de plaintes reçues	2.606	3.536	2.432
Nombre total de plaintes reçues relatives à la violation de la vie privée	51	13	19

6.5 Gouvernance pour la durabilité



6.5.1 Concertation sur la durabilité

Argenta attache une grande importance à la responsabilisation de ses collaborateurs. C'est pourquoi des travailleurs de tous les départements de l'organisation travaillent ensemble dans le cadre de la concertation sur la durabilité sous la direction de la responsable de la durabilité, Stéphanie Dangreau, qui a été nommée en 2019. Ils

forment une équipe à l'échelle de l'entreprise avec un ambassadeur de chaque département et veillent à ce que la durabilité soit présente au sein de l'organisation.

Les ambassadeurs font le lien entre la concertation sur la durabilité et leurs collègues en informant ces derniers sur le travail effectué dans le cadre de la concertation, d'une part, et en stimulant la concertation sur les initiatives durables au sein des départements, d'autre part.

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



6.5.2 Gestion des risques

Le cadre de gestion des risques est actualisé et adapté en permanence en fonction des nouvelles réglementations, des expériences quotidiennes et des changements dans les activités d'Argenta, en ce compris les modifications résultant des choix durables opérés par Argenta (et qui se rapportent

toujours à ses activités de bancassureur). Pour gagner et conserver la confiance de toutes les parties prenantes – clients, investisseurs, agents, autorités de contrôle et agences de notation, mais aussi administrateurs, management et collaborateurs –, il faut pouvoir démontrer la pertinence et la suffisance des procédures de gestion des risques.



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

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

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

6.5.3 Représentation d'intérêts dans les organisations professionnelles

Argenta est membre de l'association **ESBG** (European Savings and Retail Banking group),

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

En Belgique et aux Pays-Bas, Argenta fait entendre sa voix dans les associations bancaires **Febelfin**, la fédération faîtière du secteur financier belge, **Assuralia**, la fédération professionnelle des assureurs belges ainsi que la **NVB** (Nederlandse Vereniging van Banken). Chez Febelfin, Argenta siège dans différents groupes de travail et comités, dont le Savings & Investment committee, le Sustainable Finance Committee et le Steerco Sustainable Business and Regulatory Environment.

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

Le reporting des informations relatives à la durabilité est destiné à tous les clients, agents, collaborateurs, actionnaires-coopérateurs et familiaux, investisseurs institutionnels, autorités de contrôle, représentants de la société et toutes les personnes intéressées par les performances liées à la durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep et de toutes les sociétés affiliées.

Ce reporting couvre la période allant du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019 et a été établi conformément aux normes de reporting les plus récentes du GRI, à savoir les GRI Standards : Core option.

6.6.1 Collecte des données et validation

Les informations ont été collectées auprès des directions suivantes chez Argenta : Marketing commercial, Distribution, Soutien à la distribution, Marketing stratégique, Informatique, Gestion financière, Organisation et Talent, Affaires juridiques, Procurement & Facility Management, Compliance, Audit interne, Trésorerie & Investissements et les directions opérationnelles. Les sociétés affiliées et les succursales aux Pays-Bas ont également été consultées.

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

Les informations utilisées pour le reporting relatif à la durabilité dans ce rapport annuel ont fait l'objet d'un suivi par la responsable de la durabilité, placée sous l'autorité hiérarchique directe du CEO. Le CEO est, en tant que responsable, aussi chargé de la responsabilité sociétale des entreprises.

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

6.6.2 Normes de reporting

Ce rapport de durabilité repose sur des normes et des directives externes. Le réviseur d'entreprises a vérifié que le rapport avait été rédigé conformément aux directives GRI (option Core), y compris les indicateurs du Financial Services Sector Supplement (FSSS).

6.6.3 Périmètre

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

développement durable fait partie intégrante des activités de bancassurance.

Le périmètre du rapport de durabilité 2019 couvre Argenta Bank-en Verzekeringsgroep SA et les sociétés affiliées (Argenta Banque d'Épargne SA, avec sa succursale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Arvestar Management SA, Argenta Assurances SA, avec sa succursale aux Pays-Bas).

Les agences indépendantes n'ont pas été prises en considération, car elles sont sous la responsabilité directe d'agents indépendants. Argenta les encourage néanmoins à souscrire aux engagements de ce rapport. À cet effet, elles bénéficient aussi du soutien d'Argenta.

6.6.4 Différences par rapport à 2018

La méthode de reporting relative à 2019 est conforme aux GRI Standards. Dès lors, le tableau de référence GRI a été structuré également selon les GRI Standards.


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

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

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA
Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clôturée le 31 décembre 2019

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clôturée le 31 décembre 2019

À l'attention du conseil d'administration

En notre qualité de commissaire et en réponse à la demande qui nous a été faite, nous avons effectué des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE identifiés par le symbole  dans le tableau de référence GRI ("les Données RSE") publié dans le rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2019 ("le Document"). Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA applique les lignes directrices GRI ("GRI Standards") - option "Core".

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

Le périmètre de nos travaux s'est limité à ces Données RSE, relatives à l'exercice 2019. Les conclusions formulées ci-après portent dès lors sur ces seules Données RSE et non sur l'ensemble des indicateurs présentés ou toute autre information reprise dans le Document. En plus, l'assurance limitée ne couvre pas la fiabilité des informations prévisionnelles présentées dans le rapport pour ces Données RSE, telles que les objectifs, les attentes et les ambitions de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

Responsabilité du conseil d'administration

L'établissement du Document conformément aux dispositions légales en vigueur relève de la responsabilité du conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA. Relèvent également de la responsabilité du conseil d'administration les réalisations et les résultats énoncés concernant développement durable, ainsi que les Données RSE elles-mêmes et toutes informations y faisant référence, y inclus la déclaration que le Document adhère aux lignes directrices GRI.

Cette responsabilité comprend la sélection et l'utilisation de méthodes appropriées à la préparation des Données RSE, la fiabilité des informations sous-jacentes, ainsi que l'utilisation d'hypothèses et d'estimations raisonnables. En outre, la responsabilité du conseil d'administration comprend également la définition, la mise en place et le suivi de systèmes et procédures appropriés permettant la préparation des Données RSE.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Rapport du commissaire exprimant une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs RSE publiés dans le Rapport d'Activités et de Durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA clôturée le 31 décembre 2019


Nature et étendue des travaux

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


Nous avons effectué nos travaux selon la norme ISAE 3000 « Missions de certification autres que des audits ou des examens d'informations historiques ».

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

Nos principales procédures d'examen ont consisté à :

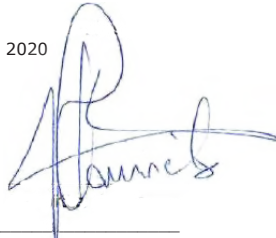
- Évaluer et tester la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus utilisés pour la collecte des Données RSE, le classement, la consolidation et la validation, et les méthodes utilisées pour le calcul et l'estimation des Données RSE identifiées par le symbole  dans le tableau de référence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

Conclusion

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

Zaventem, le 3 avril 2020

Le commissaire



Deloitte Réviseurs d'entreprises SCRL
Représenté par Dirk Vlamincx

Deloitte.

Deloitte Bedrijfsrevisoren/Réviseurs d'Entreprises
Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid/Société coopérative à responsabilité limitée
Registered Office: Gateway building, Luchthaven Brussel Nationaal 1 J, B-1930 Zaventem
VAT BE 0429.053.863 - RPR Brussel/RPM Bruxelles - IBAN BE 17 2300 0465 6121 - BIC GEBABEBB

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Première rangée assise (de gauche à droite) :
Cynthia Van Hulle, Bianca Maenhout, Inge Ampe

Deuxième rangée debout (de gauche à droite) :
Gert Wauters, Elke Vanderhaeghe, Carlo Henriksen, Marie Claire Pletinckx, Marc van Heel,
Anne Leclercq, Marc Lauwers, Raf Vanderstichele, Bart Van Rompuy, Marie-Anne Haegeman,
Baudouin Thomas, Geert Ameloot (assis)

Troisième rangée :
Ann Brands



07

**Gouvernance
d'entreprise**



ARGENTA

7. Gouvernance d'entreprise

Nous indiquons ci-dessous la composition de la gouvernance au 31-12-2019.

7.1 Composition et fonctionnement des conseils d'administration

Les conseils d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances sont structurellement composés d'une manière comparable. Ils comprennent toujours :

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

Les conseils d'administration sont composés de manière à ce qu'aucun des trois groupes distincts (les administrateurs représentant les actionnaires, les administrateurs indépendants et les administrateurs exécutifs) ne détienne la majorité. Par ailleurs, dans les conseils d'administration, la majorité est toujours formée par des administrateurs non exécutifs.

Le nombre d'administrateurs dans chaque conseil d'administration ne doit, de préférence, pas être supérieur à 15.

Les membres du conseil d'administration sont exclusivement des personnes physiques. Les mandats des administrateurs ont en principe une durée de six ans et sont renouvelables.

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

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

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

Les administrateurs indépendants sont nommés dans l'optique d'attirer des compétences dans les activités clés du Groupe Argenta, à savoir le pôle bancaire et le pôle d'assurances. Sur la base de leur activité antérieure ou actuelle, les administrateurs indépendants doivent disposer d'une vaste expérience dans au moins l'un de ces domaines clés. Ils doivent répondre à toutes les exigences stipulées aux articles 7:96 CSA.

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

Les règles en matière de gouvernance concernant les administrateurs indépendants visent, dans le cadre de la gestion des différentes sociétés du Groupe Argenta, à garantir un équilibre adéquat entre la défense des intérêts du groupe et la défense des intérêts (des parties prenantes) des sociétés individuelles qui font partie du Groupe.

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

À la fin de 2019, les conseils d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

(BVg), d'Argenta Banque d'Épargne (Aspa) et d'Argenta Assurances (Aras) étaient composés comme suit :

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

et présidente du comité de rémunération (BVg)

- **Baudouin Thomas**, administrateur non exécutif et indépendant (Aspa et Aras), membre du comité d'audit (Aspa et Aras) et membre du comité des risques (Aspa et Aras)
- **Cynthia Van Hulle**, administratrice non exécutive (BVg, Aspa et Aras)
- **Bart Van Rompuy**, administrateur non exécutif (BVg, Aspa et Aras), membre

du comité des risques (Aspa et Aras) et membre du comité de nomination (BVg)

- **Raf Vanderstichele**, administrateur non exécutif et indépendant (BVg et Aspa), président du comité d'audit (Aspa), membre du comité des risques (Aspa) et membre du comité de rémunération (BVg)
- **Gert Wauters**, administrateur exécutif et CRO (BVg, Aspa et Aras) et membre du conseil (AAM)

7.2 Organes de consultation des conseils d'administration

Comités d'audit et comités des risques

Des comités d'audit et des comités des risques distincts ont été créés au sein des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Banque d'Épargne, les deux comités sont présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Assurances. Du côté d'Argenta Assurances, les deux comités sont présidés par un administrateur indépendant qui ne fait pas partie du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne. Le comité d'audit et le comité des risques, créés au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne, supervisent les activités propres (limitées) d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

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

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



De gauche à droite :
Geert Ameloot,
Marc Lauwers,
Ann Brands,
Gert Wauters,
Inge Ampe

Comité de rémunération et comité de nomination

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

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

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

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

7.3 Comités de direction et direction effective d'Argenta

Le comité de direction d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep fixe les limites dans lesquelles les différentes sociétés du groupe peuvent exercer leurs activités et leurs responsabilités. L'an dernier, les comités de direction des sociétés du Groupe Argenta se sont en principe réunis chaque semaine. À cette occasion, divers sujets pertinents ont été abordés, notamment l'élaboration, l'approbation et l'actualisation régulière de la mission, de la vision et des valeurs relatives aux thèmes économiques, sociaux et environnementaux.

À la fin de 2019, le comité de direction était composé des membres suivants :

- **Marc Lauwers** (CEO BVg, Aspa, Aras - chief executive officer, voorzitter, CIO Aspa, Aras a.i. – chief information officer ad interim)
- **Geert Ameloot** (CFO BVg, Aspa Aras - chief financial officer)
- **Inge Ampe** (CCO Aspa, Aras - chief commercial officer)
- **Ann Brands** (COO Aspa, Aras - chief operations officer)

- **Gert Wauters** (CRO BVg, Aspa, Aras - chief risk officer).

Les décisions sur la politique en matière de responsabilité sociétale des entreprises, qui couvre l'impact économique, environnemental et social des activités, sont suivies directement par le CEO, et la responsable de la durabilité lui rend compte. La mission et la composition des comités de direction ont été déterminées en vue d'assurer une intégration maximale du fonctionnement des sociétés individuelles dans l'intérêt du groupe.

La succursale néerlandaise (banque et assurances) est dirigée par le CEO Ronald Touwslager, avec Sander Blommaert en qualité de CFRO. La société de gestion luxembourgeoise Argenta Asset Management est dirigée par Gregory Ferrant (CEO) et Michel Waterplas.

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

Geert Van Hove a démissionné de son mandat de CIO le 30 juin 2019. Sa fonction de chef des services informatiques a été reprise par le CEO Marc Lauwers à partir de juillet 2019, en attendant la nomination d'un nouveau CIO.



7.4 Caractère approprié et évaluation

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

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

les membres du comité de direction, les dirigeants effectifs et les responsables de fonctions de contrôle internes (fonction d'audit interne, fonction de gestion des risques, fonction de conformité et fonction actuarielle), conformément à la circulaire de la BNB précitée.

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

À la fin de 2019, une évaluation du fonctionnement et de l'efficacité du conseil d'administration a été réalisée. Les résultats de celle-ci ont été présentés au premier semestre 2020 et les actions nécessaires ont été entreprises.

7.5 Mandats externes et intérêts personnels des administrateurs

Chaque administrateur est invité à organiser ses activités personnelles et professionnelles de manière à éviter tout conflit d'intérêts avec Argenta. Les conseils d'administration des sociétés d'Argenta ont établi une politique dans leur règlement d'ordre intérieur, en ce compris des règles d'ordre organisationnel

et administratif, dont la tenue à jour des données relatives à leur application. Cette politique contient aussi des procédures visant à identifier et à prévenir d'éventuels conflits d'intérêts ou, lorsque cela n'est pas raisonnablement possible, à gérer les conflits sans nuire aux intérêts des clients.

7.6 Montant de la rémunération des dirigeants

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

Rémunération des administrateurs non exécutifs

La rémunération des membres non exécutifs des conseils d'administration respectifs des sociétés du Groupe Argenta inclut exclusivement une rémunération fixe déterminée par les assemblées générales respectives. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable. La rémunération est identique pour tous les administrateurs indépendants et les administrateurs qui représentent les actionnaires. Pour leur participation à des comités extraordinaires mis sur pied dans le cadre du conseil

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

Le président des conseils d'administration respectifs reçoit une rémunération fixe qui diffère de la rémunération des autres membres administrateurs non exécutifs. Il ne perçoit pas d'indemnité complémentaire pour chaque réunion à laquelle il assiste. Outre la rémunération annuelle fixe, le président du conseil d'administration bénéficie aussi des avantages d'un EIP (Engagement individuel de pension).

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



Rémunération des administrateurs exécutifs

Les administrateurs exécutifs reçoivent une rémunération annuelle fixe. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable. Cette rémunération n'inclut aucun élément pouvant inciter à poursuivre des objectifs à court terme ne correspondant pas aux objectifs du Groupe Argenta à plus long terme.

La rémunération est conforme au Règlement de la CBFA du 8 février 2011 concernant la politique de rémunération des établissements financiers, ainsi qu'aux dispositions de la loi bancaire. La rémunération est identique pour tous les membres des comités de direction, à l'exception du président.

Outre la rémunération annuelle fixe, les

administrateurs exécutifs bénéficient aussi des avantages de trois assurances groupe : la constitution d'un capital pension, une assurance invalidité et une assurance hospitalisation.

Indemnité de préavis

Les administrateurs exécutifs bénéficient d'une indemnité de départ contractuelle égale à une rémunération de 18 mois, sauf révocation du mandat pour faute grave. Le montant de cette indemnité est défini en fonction de la rémunération annuelle brute et calculé soit sur la base des 24 mois précédant la décision de résiliation du contrat, soit sur la base de la période totale du mandat lorsque la durée de ce dernier est inférieure à 24 mois. Cette indemnité diminue progressivement à partir de l'âge de 58 ans.

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



Parmi les 14 administrateurs actifs chez Argenta, 6 sont des femmes (43 %). D'ici à 2020, Argenta aspire à avoir dans ses conseils d'administration au moins 30 % de femmes.

Parmi les cinq membres du comité de direction, deux sont des femmes (40 %). D'ici à 2020, Argenta aspire à avoir dans ses comités de direction au moins 30 % de femmes. En 2019, Argenta a signé la charte « Diversité des genres dans le secteur financier », une initiative de Women in Finance. Il s'agit d'une plateforme qui réunit 34 établissements financiers et qui défend l'égalité des chances pour tous au sein du secteur financier.





08

Coordonnées



ARGENTA



8. Coordonnées

8.1 Informations

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

relatives à ces rapports à secretariaatdc@argenta.be ou, par téléphone, au +32 3 287 48 25.

8.2 Gestion des plaintes

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

Si leur aide ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez vous adresser dans un deuxième

temps au service Gestion des plaintes du Groupe Argenta :

Gestion des plaintes

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

Tél. : +32 3 285 56 45

Fax : +32 3 285 55 28

gestiondesplaintes@argenta.be

8.3 Relevé des sociétés Argenta

HOLDING CHARGÉ DE LA POLITIQUE GÉNÉRALE

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

Société anonyme

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

RPM Anvers TVA BE 0475.525.276

Tél. : +32 3 285 51 11

info@argenta.be

ORGANISME DE CRÉDIT

Argenta Banque d'Épargne

Société anonyme

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

RPM Anvers TVA BE 0404.453.574

Tél. : +32 3 285 51 11

info@argenta.be

ENTREPRISE D'ASSURANCES

Argenta Assurances

Société anonyme

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

RPM Anvers TVA BE 0404.456.148

Tél. : +32 3 285 51 11

info@argenta.be

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2

NL-4815 NG Breda

KvK : 34193645

Numéro de TVA : NL812949717B01

Tél. : +31 76 543 30 85

secretariaat.nederland@argenta.nl

Succursale Pays-Bas

Stadionstraat 2

NL-4815 NG Breda

KvK : 68915136

Numéro de TVA : NL857645985B01

Tél. : +31 76 543 30 85

secretariaat.nederland@argenta.nl

SOCIÉTÉ DE GESTION

Argenta Asset Management

Société anonyme

de droit luxembourgeois

27, boulevard du Prince Henri

L-1724 Luxembourg

R.C. Luxembourg B 35185

Tél. : +352 22 26 55

info@argenta.lu

SOCIÉTÉ DE GESTION

Arvestar Asset Management

Société anonyme

19, rue Guimard

1040 Bruxelles (Etterbeek)

RPM Bruxelles 0700.529.248

info@arvestar.be





09

Index de contenu GRI



ARGENTA

9. Index de contenu GRI

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

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

Numéro de la déclaration	Description de la norme GRI NL	Référence dans le rapport annuel 2019	Vérification externe
100 Normes universelles			
GRI 101 : Fondation 2016			
GRI 102 : Généralités			
1. Profil de l'organisation		chapitre	
102-1	Nom de l'organisation.	4	✓
102-2	Principaux produits, activités et services.	4.3 4.4 5.2	✓
102-3	Pays où se trouve le siège social.	4 8.3	✓
102-4	Structure opérationnelle (liste des pays dans lesquels l'organisation est active ou qui sont pertinents pour le développement durable).	4	
102-5	Nature du capital et forme juridique.	4	
102-6	Marchés (en ce compris les sites géographiques où sont proposés des produits et des services, les secteurs et les types de clients).	4.3 4.4	
102-7	Échelle de l'entreprise (en ce compris le nombre de travailleurs, les opérations, le chiffre d'affaires net, les fonds propres totaux et le volume de produits/services).	3.1 3.2 6.4.3	
102-8	Effectif total :	6.4.3	✓
	- Nombre de travailleurs par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par sexe		
	- Nombre de travailleurs par type de contrat de travail (à durée indéterminée ou déterminée) et par région.		
	- Nombre de travailleurs par type de travail (temps plein/temps partiel) et par sexe.		

	- Rappporter si une partie substantielle du travail de l'organisation est effectuée par des personnes qui ne sont pas salariées. Le cas échéant, décrire la nature et l'ampleur du travail effectué par des collaborateurs qui ne font pas partie des collaborateurs d'Argenta		
	- Indiquer toute variation importante de l'effectif		
	- Déclarer le mode de collecte des données, en ce compris les hypothèses.		
102-9	Une description de la chaîne logistique, en ce compris les principaux éléments relatifs aux activités de l'organisation, aux marques, produits et services primaires.	4 6.4.1 6.4.4	
102-10	Changements substantiels de taille, de structure de l'organisation, de propriété ou de la chaîne de la valeur survenus au cours de la période de reporting :	2 4	
	- Changements d'implantation ou changements d'activités, incluant l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites.		
	- Modifications dans la structure du capital social et autres actifs		
	- Changements de localisation de la structure de la chaîne de la valeur, ou dans les relations avec les fournisseurs, en ce compris la sélection et la fin du contrat.		
102-11	Explication de l'application du principe de précaution chez Argenta	6.5.2	
102-12	Chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval.	6.4.4	
102-13	Relevé des principales adhésions à des associations (telles que des fédérations professionnelles) ou des organisations nationales/ internationales chargées de défendre les intérêts de leurs membres.	6.4.4	
2. Stratégie			
102-14	Déclaration du président du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et la stratégie pour l'approche de durabilité.	1 6.5.2 7.3	
102-15	Description des principaux impacts, risques et opportunités.	6.5.2	
3. Éthique et intégrité			
102-16	Relevé des valeurs, principes, standards et normes de comportement au sein de l'organisation : comme les codes de conduite et les codes éthiques	6.4.5	✓
102-17	Mentionner les mécanismes internes et externes pour notifier :	6.4.5 8.2	✓
	- Un comportement non éthique ou illégal (par ex. helpdesk ou numéro d'appel de conseils).		

- Les éléments qui ont un impact sur l'intégrité organisationnelle (par ex. la chaîne de communication de la ligne hiérarchique, les mécanismes de « lanceur d'alerte » et les points de contact).

4. Gouvernance

102-18	Rapporter les informations suivantes :	7	
	<ul style="list-style-type: none"> - La structure de gouvernance de l'organisation, en ce compris les commissions de l'instance supérieure de gouvernance. - Les commissions responsables de la prise de décision sur les sujets économiques, environnementaux et sociaux. 		
102-21	Processus de consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Si la consultation est déléguée, préciser le processus de retour d'informations à l'instance supérieure de gouvernance.	6	✓
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités :	6.4.3 7	
	- Exécutif et non exécutif		
	- Indépendance		
	- Durée des mandats		
	- Autres positions importantes et engagements par personne et nature de ces engagements		
	- Sexe		
	- Adhésion des groupes sous-représentés dans la société		
	- Compétences sur le plan des thèmes économiques, sociaux et environnementaux		
	- Représentation des parties prenantes		
102-24	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance et ses comités, et les critères utilisés pour la nomination et la sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance (diversité, indépendance, expertise et expérience relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux, manière dont les parties prenantes participent, en ce compris les actionnaires).	7	

5. Engagements des parties prenantes

102-40	Liste des parties prenantes pour l'organisation	6.2	✓
102-41	Pourcentage de collaborateurs couverts par une convention collective de travail	6.4.3	✓
102-42	Méthode d'identification et de sélection des parties prenantes à des fins de collaboration	6.2	✓
102-43	Approche de l'organisation relative à l'implication des parties prenantes, dont la fréquence par type et par groupe de parties prenantes, et si cette implication a été intégrée dans la préparation du rapport de durabilité.	6.2	✓

102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu (notamment par son reporting). Indiquer les groupes de parties prenantes qui ont soulevé chacun des thèmes ou questions clés.	6.2	✓
6. Rapports			
102-45	Liste des entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation (ou documents équivalents)	4 6.6	✓
	Liste des entités non incluses dans le rapport de durabilité par rapport aux entités dans les états financiers consolidés (ou documents équivalents)		
102-46	Processus lié à la définition du contenu et du périmètre du rapport.	6.6 6.2	✓
	Expliquer comment les principes de reporting ont été appliqués pour déterminer le contenu du rapport.		
102-47	Liste des aspects pertinents identifiés lors de la détermination du contenu du rapport.	6.2	✓
102-48	Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs avec les raisons.	6.6	✓
102-49	Changements importants dans la liste des sujets matériels et leur champ d'application par rapport aux périodes précédentes.	6.6	✓
102-50	Période considérée.	6.6	✓
102-51	Date du dernier rapport publié.	6.6	✓
102-52	Cycle de reporting.	6.6	✓
102-53	Personne de contact.	8	✓
102-54	Rapports conformément aux normes GRI	6.6	✓
102-55	Le tableau de référence GRI, dans lequel chacune des normes GRI est utilisée et un aperçu de toutes les explications dans le rapport, est donné.	9	✓
102-56	Une description de la politique et des pratiques actuelles de l'organisation en vue d'obtenir une validation externe du rapport.	6.6	✓
	Si le rapport a été validé par une instance externe, communiquer les éléments suivants :		
	- Un renvoi vers le rapport externe, les explications ou les avis. Si le rapport externe n'a pas été repris dans le rapport de durabilité de l'organisation, il convient de communiquer une description de ce qui a été validé et n'a pas été validé, et sur quelle base, en ce compris les normes de validation utilisées, le degré de certitude obtenu, ainsi que les éventuelles limitations de la validation ;		
	- La relation entre l'organisation et l'éditeur du rapport externe ;		
	- Si et comment l'instance supérieure de gouvernance ou la haute direction a été impliquée dans la validation externe du rapport de durabilité de l'organisation		

200 Indicateurs économiques

GRI 201 : Indicateurs de performance économique

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	3
103-3	Évaluation de l'approche managériale	3
201-1	Valeurs économiques directes créées et distribuées.	3

GRI 202 : Présence sur le marché

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	5
103-3	Évaluation de l'approche managériale	5
202-1	Le rapport entre le salaire de départ standard et le salaire minimum local dans les sites importants de l'entreprise	6.4.3

GRI 203 : Impact économique indirect

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	3	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	3	
203-1	<ul style="list-style-type: none"> - L'ampleur du développement des investissements importants en infrastructure et en services. - Les conséquences actuelles ou attendues pour les communautés et l'économie locale, en ce compris les effets positifs et négatifs dans la mesure où ils sont pertinents. - Si ces investissements et services sont, ou non, des missions commerciales, en nature ou pro bono. 	5.2.1 6.4.2 6.4.4	✔

GRI 205 : Lutte contre la corruption

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

300 Climat

GRI 305 : Émissions

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.4.1
103-3	Évaluation de l'approche managériale	6.4.1

305-1	Total des émissions directes de gaz à effet de serre (périmètre 1) en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul, l'origine des données, les ratios GWP utilisés.	6.4.1	✓
305-2	Total des émissions indirectes de gaz à effet de serre (périmètre 2) en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul, l'origine des données, les ratios GWP utilisés.	6.4.1	✓
305-3	Autres émissions indirectes pertinentes de gaz à effet de serre (périmètre 3) en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul, l'origine des données, les ratios GWP utilisés.	6.4.1	✓
305-4	Intensité de l'émission des gaz à effet de serre, en ce compris la mesure spécifique de l'organisation (le dénominateur) choisie pour calculer le rapport, les types utilisés pour calculer l'émission des gaz à effet de serre, à savoir les émissions directes (périmètre 1), les émissions d'énergie indirectes (périmètre 2) et/ou les autres émissions indirectes (périmètre 3), les gaz intégrés dans le calcul.	6.4.1	✓
305-5	Réduction de l'émission des gaz à effet de serre en tonnes de CO ₂ , en spécifiant la base annuelle utilisée pour le calcul, le périmètre dans lequel les réductions ont eu lieu, les méthodologies utilisées.	6.4.1	✓

400 Indicateurs des performances sociales

GRI 401 : Emploi

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.4.3	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	6.4.3	
401-1	Nombre total et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	6.4.3	✓

GRI 402 : Relations de travail

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.4.3	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	6.4.3	
402-1	Délais minimums de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	6.4.3	

GRI 404 : Formation et éducation

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.4.3	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	6.4.3	
404-1	Nombre moyen d'heures de formation dont bénéficie un travailleur par an, réparti par sexe et par catégorie professionnelle.	6.4.3	✓
404-3	Pourcentage de collaborateurs bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière.	6.4.3	✓

GRI 405 : Diversité et égalité des chances

103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.4.3	

103-3	Évaluation de l'approche managériale	6.4.3	
405-1	Composition des instances de gouvernance et subdivision des collaborateurs selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité sociale déterminée et d'autres indicateurs de diversité.	6.4.3 7	✓
GRI 406 : Non-discrimination			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.4.3 6.4.5	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	6.4.3 6.4.5	
406-1	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place.	Aucun cas de discrimination n'a été signalé en 2019.	
GRI 417 : Étiquetage des produits et services			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	5.2	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	5.2	
417-1	Type d'informations sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	Les fiches des produits bancaires d'Argenta sont toujours disponibles sur le site web, aussi bien en français qu'en néerlandais.	
GRI 418 : Confidentialité des données client			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	6.4.5	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	6.4.5	
418-1	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et pour la perte de données des clients.	6.4.5	✓
Financial Sector Supplement			
GRI 413 : Communautés locales			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.2	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	5.2	
103-3	Évaluation de l'approche managériale	5.2	
FS14	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	5.2	✓
GRI 417 : Commercialisation et étiquetage			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	6.5	

103-2	L'approche managériale et ses composantes	5.2
103-3	Évaluation de l'approche managériale	5.2
FS6	Pourcentage du portefeuille par ligne business par région, taille et secteur.	3
FS7	Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages sociaux spécifiques par ligne business et par objectif.	5
FS10	Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'entreprise avec laquelle l'entreprise répondante a eu des échanges portant sur des questions environnementales et sociales. Les partenaires externes ont tous souscrit aux United Nations Principles for Responsible Investment (UN PRI).	6.4.2
FS11	Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale.	6.4.2 6.4.4

10. Annexe

Collaborateurs et engagement

POLITIQUE EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ DES CHANCES ET DE DIVERSITÉ

En 2019, Argenta a employé 50,6 % de femmes et 49,4 % d'hommes.

	2017		2018		2019	
Répartition par sexe						
	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel	Temps plein	Temps partiel
Hommes	456	36	480	41	505	41
Femmes	345	205	343	221	344	216

À la fin de 2019, les fonctions de direction (membres du comité de direction et directeurs) étaient exercées par 35 personnes. La composition (homme/femme et par âge) a légèrement changé.

	2017	2018	2019
Nombre de fonctions de direction au sein du Groupe Argenta			
Nombre d'hommes	22	24	23
30-50 ans	12	12	11
> 50 ans	10	12	12
Nombre de femmes	13	11	12
30-50 ans	7	6	6
> 50 ans	6	5	6

Par ailleurs, Argenta comptait 128 supérieurs hiérarchiques, dont 82 hommes et 46 femmes à la fin de 2019.

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

	2017	2018	2019
Collaborateurs masculins			
Total des heures de formation	23.625	23.297	24.117
Nombre total	493	521	546
Moyenne du total d'heures de formation	48	45	44
Collaboratrices féminines			
Total des heures de formation	18.632	21.961	23.500
Nombre total	549	564	560
Moyenne du total d'heures de formation	34	39	42
Collaborateurs masculins et féminins			
Total des heures de formation	42.257	45.258	47.617
Nombre total de collaborateurs BE, NL, LUX	1.042	1.085	1.106
Moyenne du total d'heures de formation	41	42	43

Enquête sur la durabilité

Éthique et intégrité

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

Responsabilité sociétale

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

Impact écologique

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

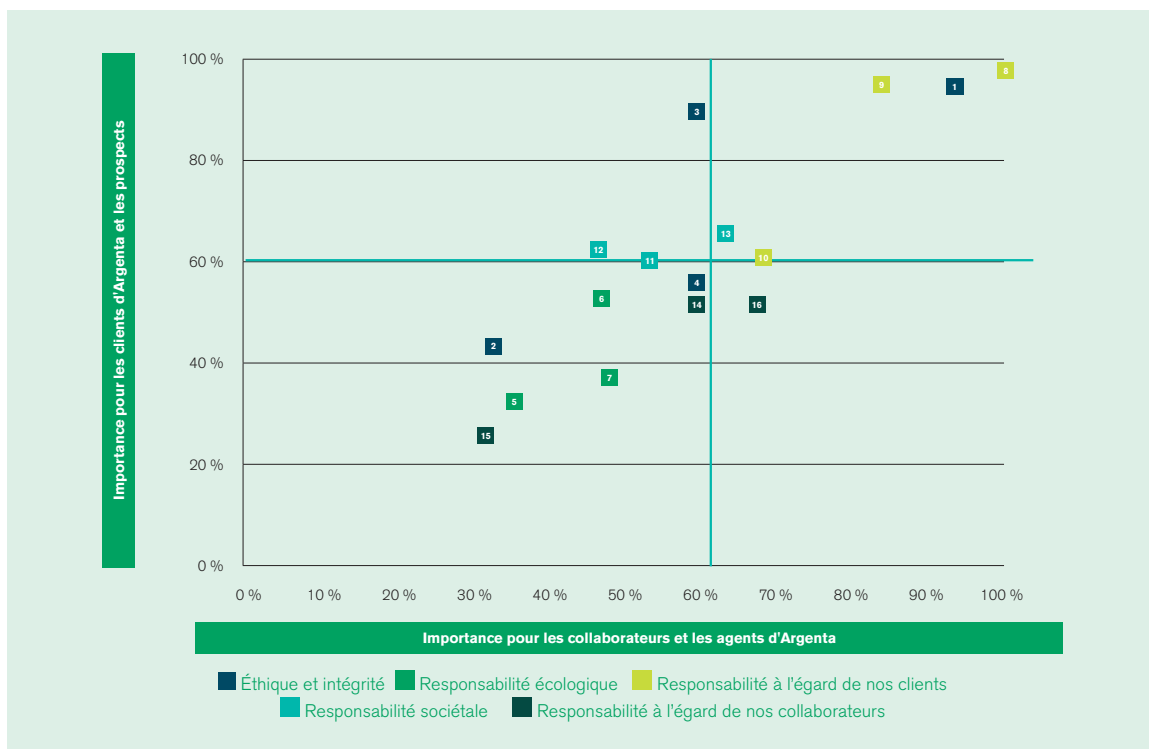
Responsabilité à l'égard de nos clients

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

Responsabilité à l'égard de nos collaborateurs

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

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







Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Belgiëlei 49-53

B-2018 Anvers

RPM ANVERS 0475.525.276

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