



Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A.

2013

Rapport annuel combiné et Rapport de durabilité



Conformément aux articles 95, 96 et 119 du Code des sociétés, le conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A. (ci-après nommé '*la Société*') établit ce rapport concernant les comptes annuels et les comptes annuels consolidés, dirigé aux actionnaires de la Société et de ses filiales. Le rapport annuel constitue un rapport combiné conformément à l'article 119, dernier alinéa du même Code et fournit les données exigées particulièrement pour la Société qui constitue, avec ses filiales, l'ensemble consolidé (ci-après nommé *Argenta Groupe, Argenta* ou *le Groupe*).

Le rapport de durabilité fait également partie de ce rapport.

Auprès du conseil d'administration de la Société, vous pouvez demander plus d'informations sur les rapports annuels des sociétés.

Table des matières

1. Avant-propos du président du conseil d'administration	4
2. À la mémoire de Karel Van Rompuy	6
3. Cadre économique et financier général	8
4. Description de la structure et des activités du Groupe Argenta	13
5. Tour d'horizon de 2013	15
6. Argenta en 2013	17
7. Description des activités du Pôle bancaire	26
8. Description des activités du Pôle d'assurances	32
9. Réseau international	35
10. Commentaire sur les comptes annuels	36
11. Chiffres clés Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	37
12. Gouvernance d'entreprise	43
13. Liste des différentes sociétés du Groupe Argenta	49
14. Conseils d'administration	50
15. Comité d'audit, de risque et de surveillance	51
16. Comité de rémunération	51
17. Comités de direction, direction, cadres dirigeants et administrateurs délégués	52
18. Rapport de durabilité	55
19. Risque et gestion des risques	77
20. Informations diverses	91
21. Comptes annuels 2012	95
22. Annexes comptes annuels	127
23. Annexes rapport de durabilité	133
24. Informations complémentaires	165

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



2013 a été une année marquée par la faiblesse historique des taux d'intérêt, ce qui a amené les épargnants comme les établissements financiers à devoir relever des défis importants. Ainsi, les particuliers qui comptaient sur le produit de leur épargne pour compléter leur revenus ont dû se diriger vers des investissements plus risqués pour maintenir le niveau de leurs rentrées mobilières. Les banques, de leur côté, ont placé le surplus des dépôts collectés, qu'elles n'ont pas voulu convertir en crédit, en emprunts d'État qui ne leur ont offert qu'une très faible rémunération. Et les assureurs qui devaient encore payer des taux garantis élevés sur d'anciens contrats, ont dû constituer des provisions supplémentaires.

Les marchés financiers ont également évolué en fonction des taux d'intérêt. Durant des mois, le mot tapering était sur toutes les lèvres. Quand et comment la Banque Centrale Américaine réduirait-elle son soutien à l'économie à travers une politique d'argent bon marché? Le discours prononcé en mai par Ben Bernanke, le président à l'époque de la Federal Reserve, a marqué un tournant à cet égard. Il a indiqué que la Banque Centrale Américaine allait

ajuster sa politique de taux d'intérêt extrêmement faibles à mesure que l'économie américaine poursuivrait sur la voie du redressement.

L'environnement financier mais également le cadre réglementaire, fiscal et de surveillance ont connu l'an dernier des développements importants. La pression régulatrice a encore monté de plusieurs crans. L'ordonnance européenne sur le SSM (Mécanisme de surveillance unique) a été adoptée: à la fin de l'année 2014, la surveillance des 125 groupes bancaires les plus importants – dont Argenta – sera transférée à la BCE (Banque Centrale Européenne). La loi du 30 juillet 2013 a à nouveau adapté, et substantiellement augmenté, les diverses taxes bancaires, et ce d'une manière disproportionnée pour les banques d'épargne et de détail.

La faiblesse des taux d'intérêt n'a pas empêché Argenta de continuer à assumer son rôle dans l'économie. Sur le plan commercial, 2013 a même été une belle année à de nombreux égards. Les dépôts des clients ont continué à croître. Ainsi, 1,2 milliard d'euros sont venus grossir les carnets d'épargne réglementés. Mais l'octroi de crédit a également progressé. Après plus d'1,8 milliard d'euros alloués en crédits logements en 2012, ce montant a grimpé à 2,2 milliards en 2013. Un nouveau record pour Argenta, qui tranche également avec la tendance du marché.

Au niveau des assurances, Argenta peut également se réjouir de ses performances. Les trois dernières années, ses activités ont enregistré la plus forte progression dans le marché au niveau des branches auto et incendie. En avril, la compagnie a même réussi à franchir le cap de 100.000 polices automobiles. Et du côté des polices incendie, nous avons à nouveau enregistré un record.

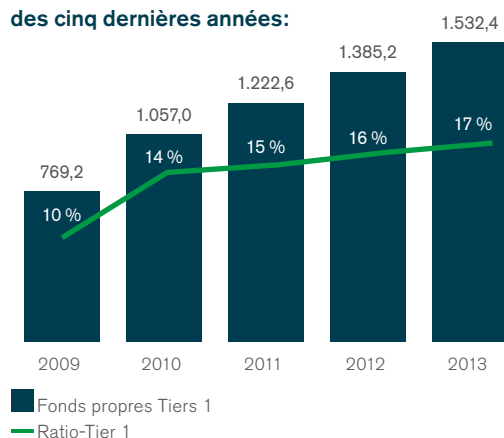
Le modèle de bancassurance déployé par Argenta se révèle ainsi particulièrement performant. Là où d'autres groupes financiers, souvent contraints et forcés, se retirent de certaines activités ou desserrent les liens entre la branche assurance et le pôle bancaire, Argenta continue à croire à son approche intégrée.

Argenta reste concentrée sur sa clientèle de ménages en Belgique et aux Pays-Bas. Le groupe entend les servir en leur proposant une offre complète de produits: paiements, épargne, investissements et assurances, basés sur nos connaissances pointues du client. Les ménages sont de plus en plus nombreux à choisir Argenta comme premier partenaire financier. Ce qui n'empêche pas Argenta de suivre de près l'évolution du comportement des clients qui, à côté d'une numérisation croissante des services, entendent toujours plus bénéficier de conseils personnalisés. Il s'agit là de défis stratégiques qu'Argenta s'emploie à relever.

Argenta a enregistré en 2013 un résultat d'exploitation très solide: 157,4 millions d'euros, dépassant largement le résultat réalisé en 2012. Et la qualité du bénéfice est également à épingle. Ce qui donne au bancassureur de nouveaux moyens pour continuer à investir dans une offre attrayante pour ses clients.

L'autofinancement est le principal moteur de l'accroissement des fonds propres d'Argenta. Cette base financière solide est nécessaire pour soutenir notre développement. Les fonds propres, qui constituent une garantie pour les engagements du Groupe à l'égard de ses clients, se sont étoffés en 2013 de 137 millions d'euros pour se hisser à 1,55 milliard d'euros. La banque affiche à présent un ratio Tier 1 de 16,9 % alors que la norme minimale est de 4,5 %. L'activité des assurances affiche quant à elle un ratio de solvabilité de 199 %, alors que le minimum requis est de 100 %.

Évolution du ratio des fonds propres Tier 1 d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep au cours des cinq dernières années:



Depuis 2011, le Ratio Tier 1 est calculé de manière plus rigoureuse qu'avant et notamment les risques pondérés pour l'assureur seront obtenus en multipliant le capital de solvabilité I par 12,5 (cf. règle de 8 % pour des activités bancaires).

Cette position fait d'Argenta non seulement un partenaire financier attrayant mais également un employeur intéressant. L'an dernier, nous avons engagé 126 nouveaux collaborateurs. Les effectifs totaux au siège et dans les agences sont passés ainsi de 2.264 à 2.368.

Argenta fonde son développement et son succès sur une culture et des valeurs solides. La simplicité, la transparence, la sobriété et l'honnêteté restent les pierres angulaires du fonctionnement et de l'offre d'Argenta. Nous en renforcerons encore l'impact à travers la mise en œuvre et le suivi rigoureux du Plan de durabilité 2013-2015.

La durabilité est d'ailleurs inscrite dans les gènes d'Argenta. Le Groupe le doit à Karel Van Rompuy. Le fondateur et l'inspirateur du bancassureur est décédé le 19 mai 2013. Durant quarante ans, il a assuré la direction opérationnelle du groupe. Les quinze années suivantes, il a présidé le conseil d'administration. Jusqu'à ses derniers jours, il a continué à suivre de près Argenta et ses activités.

Karel Van Rompuy n'existait pas sans Argenta. Argenta n'existait pas sans Karel Van Rompuy. Le groupe lui doit d'être devenu la cinquième banque et le dixième assureur en Belgique. Pour y réussir, Karel Van Rompuy a fait preuve d'un esprit d'entreprise exceptionnel, mêlant une énergie et une vision hors pair.

Karel Van Rompuy entendait par-dessus tout assurer, après son décès, la continuité et le caractère familial de l'entreprise Argenta. C'était son thème de discussion favori lors des réunions périodiques organisées avec son épouse, leurs deux fils et quatre petits-enfants.

Chacun d'entre nous, à son niveau, n'a pas de meilleure manière d'honorer la mémoire de cet homme extraordinaire que de contribuer à la pérennité de son rêve et de son ambition.

Jan Cerfontaine
Président du conseil d'administration



2. À la mémoire de Karel Van Rompuy

Karel Van Rompuy est décédé le 19 mai 2013. Le fondateur et l'inspirateur d'Argenta avait 83 ans. Sous sa direction, l'entreprise s'est développée pour devenir la cinquième banque et le dixième assureur de Belgique. Ses valeurs fondamentales – honnêteté, simplicité, transparence et sobriété – constituent toujours le socle de l'entreprise.

Karel Van Rompuy est né le 15 octobre 1929 dans une commune du Brabant flamand, Begijnendijk. Dès son plus jeune âge, il se révèle un entrepreneur dynamique.

Peu de temps après la Seconde Guerre mondiale, il se lance dans l'achat et la vente de simples maisons familiales. Il transforme ensuite cette activité en une société de courtage financier. Ce qui l'amène à fonder sa propre société de financement en 1956, qui reçoit également en 1965 l'autorisation de collecter des dépôts de clients. La succes story peut démarrer.

Au fil des près de six décennies suivantes, Karel Van Rompuy développe la petite banque de dépôt et en fait la cinquième institution financière en Belgique avec plus de 1,5 million de clients, 2.368

« La vie de Karel Van Rompuy apporte une nouvelle fois la preuve que nous devons donner toutes les chances aux entrepreneurs talentueux. C'est une leçon de vie pour chacun d'entre nous. Il savait, comme nul autre, comment gérer les opportunités et les menaces. »

Kris Peeters,
ministre-président flamand
lors de la remise du Gulden Spoor

collaborateurs employés au siège et dans les agences et un total de bilan de 35 milliards d'euros. Il fonde également une société d'assurances et étend ses activités par-delà les frontières du pays. Argenta exerce également une large gamme d'activités bancaires, d'assurances et d'investissements et est active en Belgique et aux Pays-Bas.

Karel Van Rompuy réussit surtout à inscrire son entreprise familiale indépendante dans tous les développements du secteur financier. Son groupe est l'un des seuls à avoir conservé son nom original, à être resté aux mains des mêmes propriétaires, sans avoir jamais dû demander la moindre aide publique.

Durant toute sa carrière, Karel Van Rompuy offre aux collaborateurs des possibilités de se développer chez Argenta. Au siège mais aussi et surtout dans les agences, où de nombreux agents – jeunes ou anciens – se révèlent des indépendants très prospères. Nombre d'entre eux resteront fidèles à l'institution. Les agences exploitées par un agent de la deuxième ou troisième génération sont désormais au nombre de 91.

Karel Van Rompuy veut surtout une banque proche de ses clients. « Si c'est bon pour le client, c'est bon aussi pour l'agent et pour Argenta », dit-il souvent. « Keep it simple » fait également partie de ses expressions favorites. Et aussi: « Je n'aime pas les problèmes, je n'aime que les solutions. Un entretien qui se termine par 'problème posé et résolu' est un bon entretien. Le reste n'est que superflu et perte de temps. »

Karel Van Rompuy dirige Argenta d'une main ferme durant les 40 premières années de son existence. Les 15 années suivantes, il préside le conseil d'administration. Quand il cède cette présidence en 2009, son principal souci est de développer un 'actionnariat responsable et impliqué' pour sa famille. Il y associe non seulement son épouse Florentina Van Gestel, ses deux fils Dirk et Bart Van Rompuy, mais également ses quatre petits-enfants. Qu'il convainc de continuer à exercer un rôle prépondérant dans l'entreprise familiale qu'est et reste Argenta, même après l'ouverture d'une partie du capital du bancassureur aux agents et aux clients.

Jusqu'au dernier jour, Karel Van Rompuy a continué à suivre l'œuvre de sa vie.

« Dans de nombreux foyers flamands, Argenta est synonyme de banque chaleureuse et humaine. Un nom que d'innombrables Flamands associent à la maison qu'ils ont pu acquérir, aux comptes d'épargne pour leurs enfants et petits enfants, à la certitude que leur argent est bien géré. »

Kris Peeters,
ministre-président flamand
lors de la remise du Gulden Spoor

Pour l'action de son époux, Madame Van Rompuy reçoit, le 11 juillet 2013 à l'occasion de la fête de la Communauté flamande, et au nom de la famille et d'Argenta, le *Gulden Spoor Voor Economische Uitstraling* (éperon d'or pour le rayonnement économique) du Mouvement Flandre-Europe. Cette distinction récompense les personnes et les institutions qui, par leur engagement ou leurs performances, ont laissé une trace marquante et positive dans la société flamande sur le plan culturel, sociétal ou socioéconomique.

Le conseil d'administration, le comité de direction, le personnel du siège ainsi que tous les agents et leurs collaborateurs veulent poursuivre l'œuvre de Karel Van Rompuy dans l'esprit du fondateur. Honnêteté, simplicité, transparence et sobriété resteront à jamais les valeurs fondamentales d'Argenta.

3. Cadre économique et financier général



3.1. Les perspectives vagues des taux d'intérêt ont les marchés financiers sous leur coupe.

Les marchés financiers ont été moins chahutés en 2013. Les investisseurs ont été rassurés par

la perspective d'un redressement de l'activité économique et la poursuite de la stabilisation de la zone euro et de son paysage bancaire.

Les considérations monétaires et économiques internes ont déterminé les développements des

Tableau I

Pays	(A) Niveau du taux 1/01/2013	(B) Niveau du taux plancher	(C) date	(D) Niveau du taux 31/12/2013	(D) - (A) Écart fin-début	(D) - (B) Écart fin-plancher
	%	%		%	%	%
États-Unis	1,79	1,63	2/mai	3,01	1,22	1,38
Pays-Bas	1,50	1,50	1/jan	2,23	0,73	0,73
IRS Europe	1,58	1,47	30/avr	2,18	0,60	0,71
Allemagne	1,36	1,19	2/mai	1,94	0,58	0,75
Belgique	2,07	1,93	2/mai	2,56	0,49	0,63
France	2,05	1,67	2/mai	2,37	0,32	0,70
Japon	0,79	0,44	4/avr	0,74	-0,05	0,30
Italie	4,46	3,84	8/mai	4,09	-0,37	0,25
Espagne	5,23	4,01	3/mai	4,14	-1,09	0,13
Irlande	4,60	3,39	6/mai	3,44	-1,16	0,05

taux d'intérêt sur le marché interbancaire européen, tandis que l'évolution de la situation aux États-Unis a dicté la direction des taux d'intérêt à plus long terme.

Les marchés obligataires internationaux ont surtout été marqués en mai 2013 par le discours de Ben Bernanke, le président de la *Federal Reserve* de l'époque. Il y a clairement un avant et un après dans l'évolution des taux d'intérêt. Le président de la Fed indiquait alors que la Banque centrale américaine ajusterait sa politique de taux d'intérêt extrêmement faibles à mesure que l'économie américaine poursuivrait sur la voie du redressement. Ce qui était en bonne voie au vu du redressement spectaculaire du secteur américain de la construction et des perspectives conjoncturelles tant pour l'industrie que pour les services. Mais ce changement de cap de la politique monétaire américaine n'avait rien d'urgent compte tenu de la faiblesse des attentes inflationnistes et des progrès plutôt modestes sur le marché de l'emploi.

Les marchés obligataires ont réagi en faisant remonter les taux d'intérêt à long terme. Après une hausse relativement forte, émaillée de soubresauts et d'une phase de refroidissement en septembre, le taux américain à 10 ans a même atteint le niveau de 3 % à la fin de l'année. Ce qui éloignait définitivement les taux d'intérêt américains de leur plancher absolu de 1,63 %, enregistré encore au début du mois de mai.

Graphique 1: Évolution du taux d'intérêt américain à 10 ans (obligation d'État)*

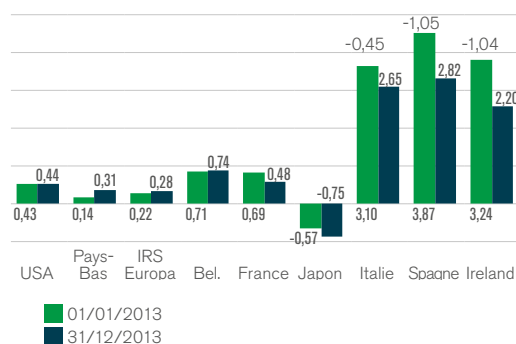


Ce mouvement n'a été suivi que partiellement par les taux d'intérêt allemand et belge correspondants qui, à la fin de l'année, affichaient respectivement 1,94 % et 2,56 %, après avoir atteint d'abord des planchers de 1,19 % et 1,93 % en mai. (Voir *Tableau 1 page précédente*)

* Source: Thomson Reuters Datastream

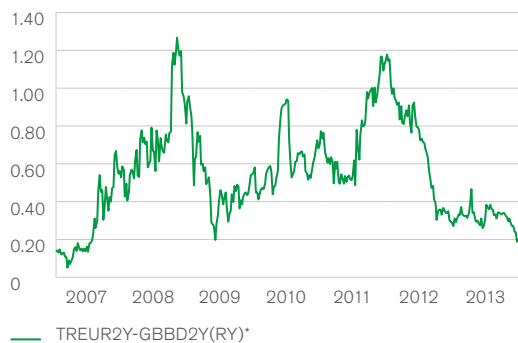
Tant en Europe qu'ailleurs dans le monde, les mouvements des taux n'ont pas été uniformes. En Irlande, en Espagne et en Italie, le taux d'intérêt à long terme a reculé sensiblement, ce qui contraste avec l'évolution des taux américain et allemand. Résultat: le différentiel des taux entre les pays européens et l'Allemagne, qui avait été à l'origine d'une grave crise de confiance, s'est réduit dans une large mesure. Ainsi, en 2013, les spreads avec l'Allemagne sur les obligations d'État à dix ans de l'Italie, de l'Espagne et de l'Irlande ont diminué respectivement de 0,45 %, 1,05 % et 1,04 %.

Graphique 2: Évolution du différentiel de taux entre divers pays et l'Allemagne pour les obligations d'État à 10 ans.



Ces mouvements de taux des anciens pays en crise par rapport à l'Allemagne traduisent le retour à la confiance et la stabilité retrouvée de la zone euro. Le degré de méfiance à l'égard du caractère soutenable de la construction européenne se reflète également dans l'écart entre les taux sur le marché européen professionnel des *interest rate swaps* et les taux des obligations d'État allemandes, tous les deux pour une période de 2 ans. Ce différentiel de taux mesure la prime de la 'fuite vers la qualité' que l'État allemand a reçue dans le passé sous la forme de taux d'intérêt plus bas (en contrepartie d'une qualité de crédit jugée plus élevée). La stabilisation de cette 'prime' traduit donc une indéniable réduction des incertitudes quant à la pérennité de l'euro.

Graphique 3: Évolution de la prime 'fuite vers la qualité' pour l'Allemagne, mesurée comme le différentiel entre le taux européen IRS et le taux des obligations d'État allemandes à 2 ans



Ce retournement fondamental s'explique par les progrès significatifs enregistrés par les pays de la zone euro au niveau de leurs cours de change réels effectifs et de leurs comptes courants. Ces améliorations sont le fruit des importantes mesures d'austérité budgétaire des pays concernés, ce qui a permis de redresser, partiellement, non seulement les finances des gouvernements locaux mais aussi la position compétitive de l'industrie de ces pays, il est vrai au prix d'un coût social non négligeable.

Les États membres de la zone continuent cependant d'afficher des situations budgétaires sensiblement différentes, ce qui est la conséquence en grande partie de taux de chômage et de niveaux de dépenses publiques très variables. Ces différences supposent la poursuite de la solidarité au sein de la zone euro.

Le différentiel de taux entre les obligations d'État belges et allemandes à 10 ans affiche une certaine stabilité entre le début et la fin de l'année 2013 même s'il a connu au fil des mois quelques soubresauts. Qui sont restés cependant de faible amplitude. Ils sont surtout la conséquence de la réaction excessive des marchés obligataires internationaux aux déclarations du président de la Banque centrale américaine. Les investisseurs ont pénalisé en effet les pays présentant un taux d'endettement (par rapport au PIB) élevé, ce qui les rend plus vulnérables à une remontée du loyer de l'argent pour financer leur dette publique. Une fois dissipées les craintes d'une hausse abrupte des taux à long terme, le *spread* belge est cependant revenu au niveau atteint avant le discours du président de la *Federal Reserve* au début du mois de mai 2013.

* Source: Thomson Reuters Datastream

Graphique 4: Différentiel de taux entre les obligations d'État belges et allemandes à 10 ans



L'environnement bancaire européen s'est lui aussi stabilisé. Cette amélioration est le fruit principalement de l'embellissement des perspectives conjoncturelles et des avancées dans la création d'une union bancaire européenne. Mais le paysage bancaire a surtout profité des injections continues de liquidités pratiquées par la BCE qu'elle a combinées avec un taux directeur historiquement bas sur les investissements à court terme.

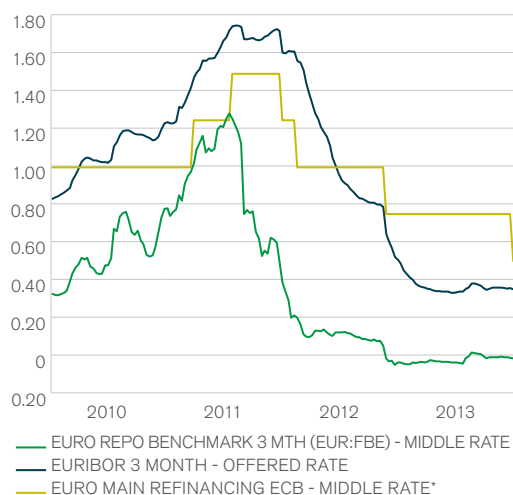
La BCE a encouragé les banques à ouvrir plus grand le robinet des crédits en assouplissant considérablement les règles de garantie, lesquelles ont cependant été quelque peu resserrées à la fin de l'année. Le taux directeur plancher (le 'taux repo') est donc resté très faible en 2013, ce qui a maintenu les taux d'intérêt interbancaires eux aussi à des niveaux historiquement bas.

Cette situation constitue un aspect fondamental de la politique de la BCE qui veille à neutraliser toute possibilité de hausse future des taux sur les marchés monétaires. Pour s'en assurer, la BCE a même ramené en 2013 son taux directeur plafond (le 'taux refi') à un plancher absolu de 0,25 %.

Pour les banques et les investisseurs, les taux d'intérêt interbancaires restent de ce fait moins attrayants pour placer leurs surplus de liquidités que l'octroi de crédits aux entreprises. La création monétaire par la BCE est dès lors canalisée plus

rapidement vers l'économie réelle et ne reste pas thésaurisée dans des positions interbancaires. L'efficacité de ce mouvement est considérée comme une condition essentielle au redressement économique de la zone euro.

Graphique IV: Évolution des taux interbancaires (3 mois) et des taux directeurs de la BCE



3.2. La taxe sur les banques

La taxe belge sur les banques représente un coût important pour Argenta Banque d'Épargne. Après la crise financière de 2008, la taxe sur les banques a été instaurée par la loi-programme du 23 décembre 2009 en tant que contre-prestation pour la garantie d'État sur l'épargne.

- Depuis le mois de décembre 2011, la détermination des contributions au Fonds de protection des dépôts (DGS) tient compte également des risques que les établissements financiers font courir à la collectivité. Avec son profil de risque prudent, Argenta Banque d'Épargne appartient à la meilleure catégorie pour tous les facteurs de risque analysés (niveau de risque très faible selon l'AR du 22 avril 2012). La pondération du risque pour l'établissement s'élève en effet à 75 % seulement, contre une moyenne de 87 % dans le secteur.

Pour les banques saines, la taxe DGS est nettement supérieure au niveau du coût économique de la garantie nationale des dépôts.

En 2013, un prélèvement supplémentaire important

a été imposé au secteur bancaire, en plus de cette taxe récurrente sur les banques.

- En décembre 2011, une loi a été votée qui impose une contribution limitée aux établissements financiers de droit belge pour la stabilité du secteur financier (FSC).
- La taxe d'abonnement classique sur les carnets d'épargne réglementés a été fortement majorée en 2013, pour des raisons purement budgétaires de l'État fédéral.

La taxe d'abonnement, qui était fixée jusque-là à 0,08 %, a été modifiée par la loi du 17 juin 2013. Les nouveaux taux sont de 0,0965 % à partir du 1er janvier 2013 et de 0,0925 % à partir du 1er janvier 2014.

La loi du 30 juillet 2013 prévoit deux nouvelles augmentations de la taxe d'abonnement: elle passe à 0,12 % en 2013 et même à 0,1929 % en 2014.

Ce qui représente l'un dans l'autre plus qu'un doublement des taxes d'abonnement.

- La 'contribution à la stabilité du secteur financier' (FSC), jusqu'ici de 0,035 %, a été réduite par la loi susmentionnée du 17 juin 2013, avec une entrée en vigueur le 1er janvier 2014, à 0,0325 % et a été reliée aux risques pour les banques systémiques.

Cette réduction a un impact limité pour une banque d'épargne.

- Une quatrième taxe vise la taxe annuelle sur les établissements de crédits. Elle est basée également sur les dépôts sur les carnets d'épargne réglementés, avec un coefficient de pondération dépendant du *ratio loan to deposit*. Qui mesure le rapport entre les crédits octroyés et l'épargne collectée. Pour Argenta Banque d'Épargne, ce ratio s'est établi à 85 %. La pondération ne s'applique plus en 2014.

Ce qui signifie également une hausse des taxes.

- En 2013, Argenta Banque d'Épargne a obtenu un remboursement du Fonds de protection des dépôts et des instruments financiers, qui était égal au prélèvement supplémentaire. La facture totale en a été quelque peu allégée mais reste malgré tout lourde.

* Source: Thomson Reuters Datastream

En net, la facture pour Argenta Banque d'Épargne s'est élevée en 2013 à 46,7 millions d'euros. Par ailleurs, Argenta Assurances a payé des prélèvements pour un montant de 5,6 millions d'euros. Ces prélèvements s'ajoutent à l'impôt des sociétés habituel.

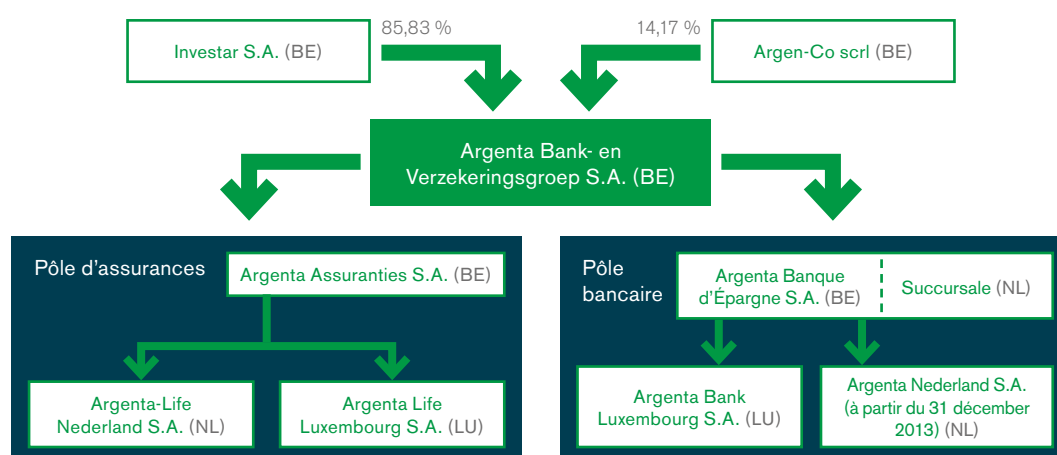
L'ensemble des taxes bancaires traduit un traitement inéquitable des banques. Les banques qui s'adressent exclusivement ou principalement aux épargnants particuliers sont toujours, malgré la décision de la Cour constitutionnelle sur la DGS, traitées de manière inéquitable et sont touchées beaucoup plus lourdement par les diverses taxes bancaires que les banques universelles. Les modifications législatives intervenues en 2013 ont encore accentué ce rapport biaisé entre les prélèvements sur les avoirs collectés auprès du public et les dépôts des grands intervenants.

Sept banques d'épargne et de détail belges, dont Argenta Banque d'Épargne, ont introduit, à la fin du mois de janvier 2014, une nouvelle procédure devant la Cour constitutionnelle visant à faire annuler les hausses de la taxe d'abonnement instaurées par la loi du 30 juillet 2013. Cette procédure est actuellement en cours d'examen par la Cour constitutionnelle.

4. Description de la structure et des activités du Groupe Argenta



4.1. Organigramme



À l'intérieur du Groupe, toutes les participations s'élèvent (presque) à 100 %.

4.2. Description des activités de la Société

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep est le holding stratégique du Groupe Argenta. Ses activités opérationnelles incluent des fonctions de contrôle transversales (audit interne, Compliance et gestion des risques du Groupe) et des services communs Ressources humaines, Service de médiation, Facilities, Distribution (commerciale et soutien) et Inspection, qui sont organisés au niveau du Groupe.

La Société a le statut d'un holding financier mixte conformément à l'article 49bis, 5° de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit.

La Société consolide et répond de la politique collective des activités d'assurance de sa filiale Argenta Assurances S.A., qui a le statut d'une entreprise d'assurances belge, et des activités bancaires d'Argenta Banque d'Épargne S.A., laquelle a le statut d'un établissement de crédit belge.

Argenta Assurances et Argenta Banque d'Épargne ont à leur tour différentes filiales. Argenta Assurances et ses filiales sont intitulées ci-après le **Pôle d'assurances**. Argenta Banque d'Épargne, y compris sa succursale aux Pays-Bas et ses filiales forment le **Pôle bancaire**.

Les activités du Pôle bancaire se concentrent essentiellement sur deux volets. D'une part, la collecte de fonds sur le marché de *détail* sous la forme de comptes d'épargne, de comptes à vue, de bons de caisse et d'obligations et le réinvestissement de ces fonds en prêts hypothécaires. D'autre part, des actions sans valeur nominale d'organismes de placement collectif ainsi que des obligations structurées (*'structured notes'*) sont également proposées en parallèle.

Les activités exercées par Argenta Banque d'Épargne aux Pays-Bas sont organisées au sein d'une succursale et non d'une filiale.

Argenta Banque d'Épargne consolide ses activités avec celles d'Argentabank Luxembourg SA et Argenta Nederland NV, une société néerlandaise d'émission d'emprunts obligataires.

Argentabank Luxembourg a le statut d'établissement de crédit luxembourgeois mais agit actuellement exclusivement en qualité de gestionnaire et d'agent administratif d'Argenta-Fund Sicav et d'Argenta Fund of Funds.

Les activités du Pôle d'assurances s'articulent autour des secteurs tant des assurances vie que des assurances non-vie ou dommages et santé (plus particulièrement les assurances automobile, responsabilité civile vie privée, incendie, hospitalisation et protection juridique).

Argenta Assurances consolide les activités d'Argenta Life Nederland NV et d'Argenta Life Luxembourg SA.

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

Argenta Life Luxembourg avait jusqu'à la fin de 2013 le statut d'entreprise d'assurances luxembourgeoise. Elle a cependant abandonné ce statut le 25 novembre 2013 au terme des dernières assurances d'investissement.

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

5. Tour d'horizon de 2013

Janvier

- 1^{er} janvier 2013: le cadre législatif et fiscal des crédits hypothécaires aux Pays-Bas est profondément modifié.
- Argenta fête sa 100 000^e police automobile.
- 17 janvier 2013: Argenta annonce qu'elle recherche 200 nouveaux collaborateurs.

Février

- 1^{er} février 2013: Argenta annonce une belle participation bénéficiaire pour les assurances vie de la branche 21 en 2012.
- 27 février 2013: Remboursement intégral du LTRO

Mars

- 20 mars 2013: Le blog des experts du Prof. Dr. Stefan Duchateau est lancé.
- 28 mars 2013: Argenta annonce que 2012 est le meilleur exercice de l'histoire du Groupe.
- 28 mars 2013: Argenta présente son premier rapport de durabilité avec un rating GRI A+.

Mai

- 16 mai 2013: la stratégie médias sociaux d'Argenta est approuvée.
- 19 mai 2013: Karel Van Rompuy, le fondateur d'Argenta, décède.

Juillet

- 4 juillet 2013: Jugement de la Cour européenne sur les intérêts notionnels.
- 22 juillet 2013: Argenta Life Plan est lancé.
- 15 juillet 2013: La nouvelle version de l'assurance-décès est lancée par Argenta-Life Nederland.
- Le 11 juillet 2013, le jour de la fête de la Communauté flamande, Madame Van Rompuy reçoit au nom de la famille et d'Argenta, le *Gulden Spoor Voor Economische Uitstraling*, des mains d'An De Moor, présidente du Mouvement Flandre-Europe.
- 30 juillet 2013: Forte hausse des taxes sur les banques pour les banques collectant de l'épargne.

Août

- 5 août 2013: la BNB annonce qu'Argenta, en tant qu'établissement financier local systémique, est tenue de prévoir des plans de redressement.
- 22 août 2013: Argenta Fund of Funds Très Défensif est lancé.

Septembre

- 21 septembre 2013: Argenta organise la 'Semaine du client'.



Octobre

- 1^{er} octobre 2013: La prime de fidélité est désormais payée tous les 3 mois.
- 18 octobre 2013: les directives relatives aux médias sociaux sont approuvées au conseil d'entreprise.
- Dans le cadre de la surveillance exercée par la BCE, il est annoncé le 23 octobre qu'un *comprehensive assessment* sera réalisé pour les 124 principales banques européennes, dont Argenta.
- Le 23 octobre 2013, Argenta Assurances est couronnée à l'occasion de la remise des Trophées de l'assurance vie, organisés par DECAVI, en gagnant un trophée en branche 23.
- Selon le classement Assuralia⁽¹⁾, publié en octobre, Argenta est à la fin de 2012 le dixième assureur belge. Argenta Assurances est la septième compagnie d'assurance vie belge.

Novembre

- 5 novembre: le dernier client d'Argenta Life Luxembourg résilie sa police.
- 13 novembre: Maître Jozef Lievens est désigné administrateur et président du conseil d'administration d'Investar.
- 14 novembre: L'Assemblée générale d'Argenta Coöperatieve SCRL, Argen-Co, distribue un dividende de 3,95 %.
- 15 novembre: Le service précontentieux est lancé au sein de la direction Crédits.
- 19 novembre: Monsieur Emiel Walkiers est désigné membre du conseil d'administration du Groupe Argenta.
- 20 novembre 2013: Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensive est lancé.
- 25 novembre: La nouvelle politique d'acceptation des Crédits est mise en œuvre.
- 25 novembre: Des adaptations interviennent dans le cadre de SEPA.
- Test-Achats annonce qu'Argenta est la meilleure banque sur le plan de la gratuité des opérations bancaires et du service de déménagement bancaire.

Décembre

- 19 décembre: Argenta gagne le Prix du public du 'De Financiële telegraaf' avec le produit 'Argenta Annuïteit Extra Hypotheek'.
- 31 décembre: Le compteur de la nouvelle production des crédits hypothécaires affiche 2 milliard d'euros aux Pays-Bas et 2,2 milliard d'euros en Belgique.
- 31 décembre: La dématérialisation est généralisée. À partir du 1^{er} janvier 2014, il n'existe plus de titres physiques belges.
- 31 décembre: 24 nouveaux agents ont démarré en 2013.
- 31 décembre: Argenta Fund a plus de 500 millions d'euros sous gestion.
- 31 décembre: 99 % des agents indépendants en Belgique satisfont aux exigences du système à points de formation permanente.
- 31 décembre: Transaction intragroupe par laquelle la Société cède toutes les actions d'Argenta Nederland à Argenta Banque d'Épargne.

⁽¹⁾ Union professionnelle des entreprises d'assurances

6. Argenta en 2013

6.1. Distribution

6.1.1. Distribution en Belgique

Fin 2013, le réseau d'agences d'Argenta en Belgique comprenait 510 points de vente, ce qui permet aux clients de toujours avoir un interlocuteur proche de chez eux. Argenta vise, surtout en Flandre, à ce que ses clients disposent toujours d'une agence proche de chez eux.

Région	# agences 2011	# agences 2012	# agences 2013
Bruxelles	11	13	13
Flandre	474	473	471
Wallonie	28	26	26
Total	513	512	510

Les agences belges sont gérées par 417 agents indépendants et leurs 1 120 collaborateurs et 47 collègues salariés d'Argenta. Ils travaillent exclusivement pour Argenta.

L'exclusivité signifie que les agents peuvent proposer aussi bien des produits d'Argenta que de partenaires sélectionnés par Argenta. L'offre englobe aussi toutes les assurances et les crédits, pour lesquels Argenta garantit généralement le libre choix des agents bancaires auprès d'autres acteurs du marché

Argenta sélectionne toujours ces partenaires avec le soin nécessaire, en vérifiant leur adéquation

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

En 2013, 24 nouveaux agents ont démarré leurs activités, dont 9 dans le cadre d'une succession familiale ou via un collaborateur d'agence qui voulait reprendre l'agence. Le nombre d'agents des deuxième et troisième générations affiche désormais le nombre impressionnant de 91. C'est une caractéristique unique dans la politique de distribution d'Argenta. Elle traduit également l'aspiration du Groupe à voir se nouer des relations à long terme entre les clients et leurs conseillers. Les cessions familiales sont examinées de la même manière que la désignation des candidats-agents extérieurs à l'entreprise.

Argenta constate avec satisfaction que 99 % des dirigeants effectifs et des responsables de la distribution dans les agences satisfont aux critères du système à points de formation permanente imposé par la loi du 22 mars 2006 relative à

« Argenta s'appuie en Belgique sur un réseau d'agences de qualité, qui veillent à prodiguer des conseils sains. »

Carl Van Dyck,
directeur commercial





l'intermédiation en services bancaires et en services d'investissement et à la distribution d'instruments financiers ('loi Willems') et la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances ('loi Cauwenberghs'). Ces deux lois visent à assurer un niveau de formation suffisamment élevé pour les personnes du secteur financier en contact avec le public. Les exceptions portent sur les maladies de longue durée et le transfert de la propriété des agences.

Une constante en 2012 et 2013: le nouveau contrat d'agence commerciale (CAC) entre les agents indépendants et Argenta. Ce contrat qui remplace l'ancienne convention de mandat tient compte de la législation la plus récente dans ce domaine. Entretemps, plus de 60 % des agents ont signé ce contrat moderne de collaboration.

Au niveau du réseau d'agences, les agents et le siège ont continué à investir dans la qualité des bâtiments. En 2013, les agences ont investi 36 nouveaux biens immobiliers. 47 distributeurs automatiques de billets ont été installés, ce qui porte leur nombre total à 248.

Les agents reçoivent des commissions pour leurs activités de vente et de gestion. La balance entre les

commissions obtenues par pilier de produits s'est davantage équilibrée au cours des dernières années. Ce sont surtout les commissions acquises dans les assurances et les crédits hypothécaires qui ont connu une hausse en 2013.

6.1.2. Distribution aux Pays-Bas

Depuis 1997, Argenta Banque d'Épargne distribue des crédits hypothécaires aux Pays-Bas. Au lieu de développer un réseau propre d'agences, Argenta a choisi dès le départ de proposer ses crédits hypothécaires par le biais de conseillers indépendants. Ce réseau d'intermédiaires, qui a été ramené en 2012 de plus de 3 000 à quelques 800 conseillers, a à nouveau été rationalisé en 2013 et ne compte plus à présent que 600 conseillers environ. Argenta entendait ainsi renforcer son contrôle sur ce réseau, notamment sur le plan de la qualité des services offerts par les conseillers. Pour ce faire, Argenta a introduit et distribué des scorecards comprenant des indicateurs de qualité qui, depuis le début de la seconde moitié de 2013, donnent lieu chaque trimestre à des discussions sur les possibilités d'amélioration avec les organisations de service et de franchise des intermédiaires.

En 2004, Argenta a commencé à proposer aux Pays-Bas des comptes d'épargne, via des intermédiaires. Depuis le milieu de l'année 2012, ce service passe par un simple canal de vente directe par Internet (Sparen Direct). Il enregistre depuis lors une croissance phénoménale du nombre de clients.

Argenta aspire à renforcer les liens avec les partenaires d'affaires auxquels ils sous-traitent des processus opérationnels et commerciaux. La mise en œuvre d'un cadre de travail opérationnel excellence avec le prestataire de services en crédits hypothécaires Quion est une première collaboration visant à mettre en pratique les principes et la méthode lean six sigma au niveau des processus relatifs aux crédits hypothécaires. En 2014, il en résultera des prestations de service de meilleure qualité pour les clients.

Entretemps, Argenta se profile aux Pays-Bas comme un acteur très apprécié. En 2012, le compte d'épargne par Internet d'Argenta a obtenu le prix 'Gouden Spaarrente Award'. Ce succès a failli se répéter en 2013 avec une deuxième place décrochée à deux reprises dans des élections de ce type. Le produit 'Argenta Annuitéit Extra Hypotheek'

a été nommé par le journal De Financiële Telegraaf 'Financieel Product van de Maand'. Et, cerise sur le gâteau, ce produit a gagné le prix du public 'Financieel Product van het jaar 2013'.

6.1.3. Distribution au Luxembourg

L'activité de détail de la banque luxembourgeoise a cessé en 2011. Argentabank Luxembourg n'opère désormais plus que comme gestionnaire et agent administratif d'Argenta-Fund sicav et d'Argenta Fund of Funds. En novembre 2013, la dernière police d'Argenta Life Luxembourg a été versée. Ensuite, la licence d'assureur vie lui a été retirée. Argenta ne développe donc plus d'activité de détail au Luxembourg.

6.2. Marketing, communication et service aux clients

6.2.1. Politique marketing d'Argenta en Belgique

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

En 2013, Argenta a conduit plusieurs campagnes remarquables. Qui ont porté à deux reprises sur

l'épargne-pension. La première campagne visait à encourager les jeunes à démarrer dès à présent l'épargne-pension. La seconde campagne à ce sujet entendait sensibiliser le public à l'importance de se constituer un bas de laine pour ses vieux jours.

La campagne d'été était plus générale: encourager les gens à passer chez Argenta. S'agissant des clients existants, nous avons mis l'accent sur le confort et la sécurité des opérations bancaires par Internet. Et pour donner du poids à ces messages, Argenta a soutenu pas moins de trente événements locaux d'agents en y envoyant la promoteam.

Enfin, Argenta a monté en 2013 deux actions publicitaires surprenantes sur la cent millième police automobile et 'Pour nous, le roi c'est vous!' à l'occasion du couronnement du roi Philippe en Belgique.

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

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

Pour transmettre ce message plus clairement, Argenta a élaboré en 2013 une nouvelle identité de communication. Sur tous les supports, la famille est le thème majeur. Une famille type, avec différentes générations et divers parcours de vie. Des gens qui veulent également prendre les bonnes décisions sur le plan financier, en bénéficiant des conseils d'un agent fiable et d'une banque sûre.

À travers sa nouvelle identité de communication, Argenta veut se distinguer des autres établissements financiers. Le thème de la famille



« Notre marketing et notre communication reposent également sur nos valeurs fondamentales: proximité, honnêteté et transparence. »

Anne Coppens,
directeur Marketing, Communication et Service
aux Clients



« Je vois Argenta comme une entreprise en pleine floraison. D'un côté, nous sommes conscients qu'il nous reste beaucoup de chemin à parcourir. De l'autre, nous avons la volonté de continuer à investir et à croître. »

Philippe Neel,
HR business partner

est un atout fort et précieux qui affine la position d'Argenta par rapport à ses concurrents.

6.2.3. Argenta et les médias sociaux

En 2013, Argenta a élaboré une stratégie à l'égard des médias sociaux. Sur les médias sociaux, les gens ne veulent plus simplement informer leurs amis et connaissances de leurs occupations ou réflexions, ils recherchent également une interaction avec des marques et des entreprises. Ces canaux ont donné plus d'importance à l'opinion de chaque personne. Argenta s'est organisée pour se rapprocher du client via les médias sociaux. Les canaux des médias sociaux où Argenta est présente et active sont Facebook, Twitter, Google+, YouTube et LinkedIn. Argenta entend en premier lieu y écouter ses clients.

Les pages Argenta ne servent pas seulement à développer des actions marketing, elles accueillent également les récits des clients et des agents.

En 2014, les agents seront formés pour pouvoir gérer leurs propres pages Facebook, ce qui leur permettra non seulement de contribuer au message d'Argenta – gérer ses comptes, épargner et investir, se loger et vivre sainement – mais également de mettre en valeur des histoires locales et un service personnalisé.

6.3. Ressources humaines

En 2013, Argenta a mis au point la politique stratégique des ressources humaines pour les prochaines années et a mis en place également une nouvelle structure pour la direction Ressources humaines.

Les ressources humaines poursuivent leur professionnalisation. Après 2012, le recrutement a connu une nouvelle année faste en 2013 avec 126 nouveaux engagements, dont 41 destinés au réseau d'agences.

La structure de la direction, mise en œuvre en 2011, n'a pratiquement pas changé. La représentation des femmes aux postes de direction d'Argenta est restée identique: 9 femmes sur les 30 membres de la direction.

En 2013, Argenta a élaboré un profil de leadership visant à soutenir le processus de recrutement et d'évaluation des dirigeants.

Au niveau du réseau d'agences, le soutien du recrutement des dirigeants a également poursuivi sa professionnalisation. En mettant l'accent sur le développement de processus, à côté de la détermination de la politique.

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

		2011	2012	2013
Nombre total d'employés par pays	Belgique	661	725	775
	Pays-Bas	16	23	31
	Luxembourg	29	28	25
Répartition employés à temps plein/ temps partiel	Temps plein	78 %	76 %	75 %
	Temps partiel	22 %	24 %	25 %
Répartition par sexe	Hommes	41 %	43 %	44 %
	Femmes	59 %	57 %	56 %
Répartition par type de contrat	Durée indéterminée	98 %	99 %	99 %
	Durée déterminée	2 %	1 %	1 %
Répartition par âge	< 30 ans	26 %	22 %	19 %
	30 - 50 ans	62 %	66 %	67 %
	>= 50 ans	12 %	12 %	14 %

Nombre total et vitesse de rotation du personnel

		2011	2012	2013
Sortie de service par pays	Belgique	76	68	65
	Pays-Bas	1	2	1
	Luxembourg	18	0	5
Sortie de service par sexe	Hommes	52	33	36
	Femmes	43	37	35
Sortie de service par âge	< 30 ans	26	18	20
	30 - 50 ans	61	43	44
	>= 50 ans	8	9	7

La vitesse de rotation du personnel en Belgique et aux Pays-Bas est limitée. Malgré la forte augmentation des effectifs (+ 125 employés en 20 ans), elle se situe à un niveau peu élevé. Argenta conduit une politique active de rétention du personnel à travers une culture d'entreprise ouverte, des investissements dans ses dirigeants et le coaching, le développement du leadership et une politique salariale conforme au marché. Sur la base d'un total de 8,2 % en Belgique et aux Pays-Bas et du très faible niveau (1,6 %) de la rotation du personnel à l'initiative de l'employeur, Argenta peut se prétendre à juste titre un employeur durable. La situation au Luxembourg est différente compte tenu de la cessation des activités de détail.

6.3.1. Principes généraux de la politique salariale liée aux cadres et aux employés

Le conseil d'administration des différentes sociétés du Groupe Argenta fixe, sur l'avis du comité de rémunération, les principes généraux de la politique de rémunération de l'établissement financier et veille

à leur application (dénommée ci-après **la Politique salariale**).

En exécution des principes généraux déterminés par le conseil d'administration de la société concernée, il appartient au comité de direction de la société en question d'appliquer la politique de rémunération des cadres et des employés.

Le projet de Politique salariale a été élaboré par la direction Ressources humaines pour toutes les fonctions de l'ensemble des filiales du Groupe Argenta. Le service Ressources humaines propose, le cas échéant, les modifications qui s'imposent en fonction des circonstances internes et externes.

En ce qui concerne le 'personnel identifié' (*Identified Staff*), les principes de rémunération sont identiques aux critères applicables à d'autres fonctions au sein du Groupe Argenta. La formulation des objectifs individuels du 'personnel identifié' ne peut cependant pas entraver l'indépendance du fonctionnement. Ainsi, un objectif lié aux activités ne peut être fixé lorsque les intéressés sont censés exercer un contrôle en la matière.

6.3.2. Politique salariale

6.3.2.1. Généralités

La politique salariale détermine les barèmes applicables aux différentes fonctions. Les barèmes sont attribués sur la base du niveau de difficulté, de la responsabilité, du niveau de formation et de spécialité requis d'une fonction.

Le salaire des collaborateurs, employés et cadres du Groupe Argenta est exclusivement constitué d'un montant fixe. Étant donné l'unité technique d'exploitation, ainsi que pour des raisons pratiques liées, entre autres, aux mutations entre les sociétés du Groupe Argenta, la Politique salariale du Groupe Argenta est essentiellement déterminée par la CCT des banques d'épargne (CP 308).

Le service Ressources humaines contrôle la Politique salariale. Le Groupe Argenta souhaite rémunérer ses collaborateurs conformément aux conditions du marché. Autrement dit, les salaires pratiqués se situent dans le prolongement des rémunérations susceptibles d'être obtenues ailleurs par les collaborateurs pour des fonctions comparables.

6.3.2.2. Avantages extralégaux

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

« En intégrant des pratiques correctes au sein de l'organisation, nous souhaitons nous différencier des autres banques et assureurs. »

Margareta Pyckhout,
directeur Compliance et Intégrité

Aperçu des réserves de l'assurance groupe:

	2011	2012	2013
Aperçu des réserves de l'assurance groupe (en millions d'euros)	25	29	32

Les membres du personnel bénéficient des meilleurs tarifs applicables aux clients pour les produits et services du Groupe Argenta.

6.4. Audit interne

Le Groupe Argenta a organisé en son sein un service d'audit interne performant. Il a pour but d'effectuer, de manière objective et indépendante, une évaluation rigoureuse et cohérente ainsi qu'un rapport des processus de l'entreprise pour les comités de direction, les comités d'audit, de risque et de surveillance (ARC-Co) et les conseils d'administration, et de formuler des propositions d'amélioration.

Le département d'audit interne des sociétés respectives du Groupe Argenta est organisé et dirigé au niveau de la Société. Il couvre l'ensemble des activités des filiales, en particulier Argenta Assurances et ses filiales respectives, ainsi qu'Argenta Banque d'Épargne et ses filiales respectives.

Tous les rapports sont discutés par le comité de direction et l'ARC-Co. Les points faibles de l'organisation sont soumis aux échelons supérieurs et améliorés.

6.5. Compliance

La politique de compliance du Groupe Argenta est mise en œuvre par la fonction Compliance organisée au sein d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Les



filiales en Belgique appliquent cette politique sans restriction. Aux Pays-Bas et au Luxembourg, cette politique de groupe a été peaufinée / adaptée en fonction de la législation et de la réglementation locale. Les responsables Compliance aux Pays-Bas et au Luxembourg rapportent sur le plan fonctionnel à la fonction Compliance au niveau d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep.

En 2013, les conseils d'administration ont approuvé une nouvelle version de la charte Compliance.

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

Les principaux points d'attention en 2013 ont concerné le blanchiment d'argent, la politique de prévention fiscale et l'application de la réglementation MiFID. Outre la poursuite du renouvellement de la base de données des personnes, nous avons réévalué à l'aune des risques compliance l'ensemble du processus de fourniture d'informations jusqu'au paiement du crédit, dans le cadre de la reconfiguration du système d'octroi des crédits.

6.6. Inspection

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

Cette direction est chargée du contrôle et de la gestion des risques dans le réseau des agences. La fixation des priorités et le fonctionnement de ce service s'inscrit dans l'univers de Compliance et Intégrité qui analyse les domaines opérationnels et les tâches des services Compliance, Inspection et Service médiation. La devise du service est: mieux vaut prévenir que guérir.

En 2013, le service Inspection s'est focalisé sur l'analyse complète des risques opérationnels et de fraude dans le réseau d'agences. Pour souligner le rôle de partenaire et la mission spécifique dévolue aux collaborateurs en charge, ces derniers ne sont plus appelés 'Inspecteurs' mais 'Experts en risques d'agence'.

L'arrivée de l'Agence en ligne permet d'exercer des contrôles à distance à la fois plus nombreux et plus efficaces. Il en a découlé une forte hausse des contrôles et de leur durée sur place.

Chaque agence est soumise à des contrôles. Qui ont un caractère à la fois préventif, correctif et sensibilisateur.

Les contrôles sont effectués en grande partie à distance et leurs conclusions sont régulièrement communiquées aux agences concernées. Avant de procéder à un contrôle sur place, l'expert en risques d'agence prend le temps de discuter avec l'agent des difficultés et risques spécifiques dans l'agence. L'expert en risques d'agence mène cet entretien pour s'assurer que le contexte spécifique est bien pris en compte. Durant l'entretien, l'expert en risques d'agence passe en revue les 'anciennes' difficultés et examine leur évolution depuis lors. Après chaque contrôle, les points d'attention et d'amélioration sont discutés avec l'agent. Ce qui débouche sur des points d'action que l'agent est chargé de mettre en œuvre pour réduire les risques dans son agence.

Lorsque l'expert en risques d'agence constate des infractions graves, il les transmet au service concerné afin que les collaborateurs du siège approchent l'agent de manière appropriée. L'organe de concertation Compliance-Distribution (CODI) en garantit le suivi. Après discussion avec la direction Distribution, des actions complémentaires peuvent être entreprises. Qui peuvent être des mesures répressives mais aussi de la formation et du coaching, par exemple dans le domaine administratif. Une agence peut également être placée sous la surveillance étroite de l'Inspection. Ce qui implique une fréquence plus élevée des contrôles et le ciblage de certains risques. Les infractions les plus graves peuvent entraîner – après une décision du CD – la cessation immédiate des activités de l'agent. En pareil cas, l'agence est reprise par Argenta. Ce qui ne s'est pas produit en 2013.

6.7. Service de médiation

6.7.1. Service de médiation en Belgique

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

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

Le service de médiation établit des rapports périodiques ainsi qu'un rapport annuel interne dont les informations servent à améliorer les processus et les contrôles internes et, ce faisant, exerce une fonction d'alerte à l'égard des diverses directions opérationnelles et du comité de direction.

6.7.2. Service de médiation aux Pays-Bas

Aux Pays-Bas également, Argenta soigne ses relations avec les clients. Mais là comme ailleurs, il peut arriver qu'un client ne soit pas satisfait. Argenta propose dès lors à ses clients la possibilité d'introduire une réclamation.

Les réclamations verbales peuvent être introduites via le Centre de Contact. Les réclamations écrites peuvent être introduites par lettre, par courriel ou via un formulaire web en ligne.

Les réclamations sont traitées par un manager dédié à cet effet. La succursale aux Pays-Bas et Argenta-Life Nederland disposent chacune d'un manager chargé des réclamations. Celui-ci est responsable de leur enregistrement dans le registre des réclamations et de leur traitement conformément aux procédures et niveaux de service fixés. Le manager des réclamations de la succursale des Pays-Bas traite celles reçues via les partenaires Stater et Quion, qui réalisent les activités backoffice (y compris un Contact Center) à la demande d'Argenta.

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

6.7.3. Service de médiation au Luxembourg

En 2013, le Service de médiation au Luxembourg n'a reçu aucune réclamation

6.7.4. Aperçu des plaintes à l'échelle du Groupe

Récapitulatif des plaintes relatives à la violation de la vie privée des clients

	2011	2012	2013
Plaintes fondées	6	24	3
Plaintes non recevables	1	8	5
Nombre total de plaintes reçues	7	32	8

Récapitulatif du nombre total de plaintes

	2011	2012	2013
Nombre total de plaintes	2.724	3.452	2.332
Nombre de plaintes non recevables	1.009	1.482	1.049
Nombre de plaintes recevables	1.484	1.556	1.068
Nombre de plaintes non fondées	869	982	681
Nombre de plaintes fondées	615	574	387
Nombre de réponses envoyées par le service de médiation	231	414	215

Les plaintes non recevables sont les réclamations qui ont été jugées infondées par le Service de médiation après un premier examen. Et les plaintes recevables sont celles que le Service de médiation a considérées comme fondées en première analyse. Après un examen plus approfondi, il s'avère cependant qu'une partie des réclamations n'est pas fondée. Les réclamations fondées sont donc celles qui apparaissent comme justifiées après enquête. Les réclamations auxquelles le Service de médiation répond sont celles qui n'ont pas fait l'objet d'un examen approfondi de la part des directions mais auxquelles les collaborateurs du Service de médiation ont répondu directement. Toutes les réclamations des années précédentes, 2013 comprise, sont clôturées.

6.8. Risque et gestion des risques

La mission de la Gestion des risques est de veiller à ce qu'une politique de risque appropriée soit menée vis-à-vis des divers risques externes.

Cette politique est détaillée dans les commentaires sur le risque et la gestion des risques à la fin de ce rapport.

6.9. Technologies de l'information et de la communication (ICT)

Le renouvellement des applications clients et transactions dans les agences, qui a débuté en 2011, s'est poursuivi avec une application en ligne pour la gestion des personnes, le lancement de la gestion des flux de travail et des optimisations de processus opérationnels dans les agences et les backoffices. Cette implémentation a permis en novembre 2013 de débrancher tous les serveurs d'agence et de limiter ainsi le risque de fraude mais aussi la consommation d'énergie. Elle ouvre par ailleurs des perspectives de mise en œuvre d'autres grands projets stratégiques au cours des prochaines années: une plateforme d'information en ligne avec toutes les données de l'agence et des portefeuilles, le renouvellement et l'extension des fonctionnalités de la Banque par Internet, le support en ligne de l'octroi de crédits dans les agences.

En 2013, différents projets ont été déployés afin de garantir le respect des réglementations européennes et nationales. Les plus importants sont: l'adhésion au système de paiement européen (SEPA), l'alignement sur la fiscalité d'épargne européenne, les préparatifs à l'introduction de la réglementation Solvency II, TPPN (le cryptage plus sévère des données imposé par les détenteurs de schéma de cartes sur le traitement ATM), la finalisation d'On Line To the Bank (autorisation en ligne des transactions avec les cartes de débit Argenta sur les terminaux de paiement en fonction du solde disponible du client), FATCA, le secret bancaire CAP, la Garantie des dépôts (DGS).

La croissance d'Argenta aux Pays-Bas a quant à elle été soutenue par la poursuite de la mise en œuvre du *straight through* processing dans les processus opérationnels. Ainsi, les clients introduisent en ligne leurs déclarations de santé qui sont ensuite examinées par un bureau spécialisé. Nous préparons un dispositif *straight through* pour un nouveau produit 'Hypotheeksparen'. L'infrastructure Oracle a bénéficié d'un upgrade vers HP Superdôme, ce qui a accru la capacité disponible du serveur de la banque de données.

Les tests *disaster recovery* qui doivent être effectués, notamment en raison de l'avis de la BNB, ont été préparés en 2013. Leur déploiement est prévu en 2014.

L'organisation et les processus liés à la gestion de portefeuilles et de projets, qui avaient été modernisés en 2012, ont été stabilisés en 2013. Argenta s'assure ainsi une plus grande maîtrise des risques de projet et une meilleure harmonisation entre la stratégie d'entreprise et la gestion de projets, d'une part, et entre les directions business et l'organisation IT, d'autre part.



« Okapi (Application agence en ligne)... un processus de croissance de l'ensemble d'Argenta!

Être membre de l'Okapi-team
Est volontaire
Mais pas libre comme l'air
Est inclusif
Et non pas exclusif
Est amusant
Mais parfois éprouvant
Est synonyme de changements
Pour soi-même également
Est de la réflexion positive
Est de l'action constructive
Est ne jamais abandonner
Même au-devant de grandes difficultés
Avec une seule ambition
Pour soi-même et pour tous les autres
De bonnes sensations! »

Myriam Thomas,
directeur Process excellence

7. Description des activités du Pôle bancaire



Argenta Banque d'Épargne constitue, avec ses filiales, le Pôle bancaire d'Argenta. Les activités du Pôle bancaire dans l'ensemble du Groupe sont illustrées en section 4.

7.1. Épargne et paiements

En 2013, Argenta Banque d'Épargne a connu à nouveau une année stable, marquée par une augmentation continue des apports et un nombre croissant de clients.

7.1.1. Tendances relatives aux paiements

- Le nombre de comptes à vue a progressé de quelque 4 %. Le nombre de cartes (tant Bancontact que MasterCard) a progressé de plus de 1,3 million. Le nombre d'abonnements à la Banque par Internet, qui sont proposés en Belgique et aux Pays-Bas, a augmenté respectivement de 12 % et de 11 %.
- Bancontact / MisterCash a lancé un projet test sur les paiements mobiles avec neuf banques belges, dont Argenta.
- La numérisation des paiements monte en puissance. En 2014, Argenta lancera une application pour smartphones tout en renouvelant et en étendant son application Banque par Internet.

Chiffres (en millions d'euros):

Comptes d'épargne				
	Comptes réglementés (Compte Maxi, e-épargne et Compte d'accroissement)	Comptes non réglementés (Compte d'épargne + Plus)	Produits à terme (bons de caisse + dépôts à terme)	Comptes à vue (Compte Giro, Compte Golden et Compte Internet)
31-12-2012	18.907	454	4.863	2.276
31-12-2013	20.133	361	4.473	2.244
Accroissement	6,48 %	-20,48 %	-8,02 %	-1,41 %

Sur l'ensemble des produits d'épargne et de paiements, Argenta Banque d'Épargne a réalisé une augmentation de plus de 700 millions d'euros en Belgique avec, toutefois, de grands déplacements en interne:

- La faiblesse persistante des taux d'intérêt a diminué l'attrait des produits à terme.
- L'encours sur les comptes d'épargne réglementés a progressé en 2013 de 6,5 %.

7.1.2. Tendances relatives à l'épargne

Le marché se caractérise surtout par la forte propension des clients particuliers belges à épargner. En 2013, le taux d'épargne est resté au niveau élevé de 15 %, selon le rapport annuel de la BNB. Ce taux d'épargne des ménages qui était redescendu après la récession en 2011 est reparti à la hausse l'année suivante. Mais depuis le milieu de l'année 2013, on observe un renversement dans le comportement d'épargne des Belges: la remontée de la confiance des consommateurs conduit les ménages à moins épargner.

En octobre 2013, l'inflation dans la zone euro est descendue à 0,7 %, un niveau largement inférieur à la norme de stabilité des prix appliquée par la BCE. Ce qui l'a incitée, en novembre 2013, à réduire son taux directeur, le faisant passer de 0,5 % à 0,25 %. Ce qui a entraîné une nouvelle vague de baisse des taux de la part des banques belges. L'accroissement des comptes d'épargne, qui s'était stabilisé à partir de la mi-2013, a continué à ralentir jusqu'à la fin de l'année.

Les bonnes performances des Bourses, combinées à la faiblesse persistante des taux d'intérêt et à une remontée de la confiance des consommateurs, ont incité l'épargnant traditionnel à rechercher des solutions d'investissement alternatives au carnet d'épargne. Les fonds d'investissement et les assurances ont ainsi connu un regain d'engouement. Nonobstant ce retournement de tendance, les Belges restent des épargnants acharnés. À la fin de 2013, les comptes d'épargne affichaient un montant record de 250 milliards d'euros. Argenta a enregistré pour sa part un accroissement de plus de 1 milliard d'euros sur les comptes d'épargne réglementés.

7.1.3. Principales modifications législatives

7.1.3.1. Dépôts d'épargne réglementés

Le 27 septembre 2013, un arrêté royal visant à améliorer la transparence des comptes d'épargne réglementés est paru. Cet arrêté royal comprend les réformes suivantes:

▪ Paiement trimestriel de la prime de fidélité

La prime de fidélité, qui est versée en plus du taux de base pour les avoirs restant au moins douze mois sur les comptes, est versée désormais en base trimestrielle. Les intérêts de base restent payables chaque année le 1er janvier. La nouvelle réglementation est entrée en vigueur le 1er octobre 2013.

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

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

▪ Calculator

Chaque banque doit prévoir un calculator permettant au client de vérifier l'impact sur la prime de fidélité d'un retrait d'argent ou d'un transfert d'un compte d'épargne réglementé.

▪ Garantie de taux de trois mois

Lorsqu'une banque introduit une hausse de taux, elle doit attendre au moins trois mois avant de refaire baisser ce taux, sauf si la BCE réduit son taux directeur au cours de cette période de trois mois.

▪ Suppression des conditions restrictives à l'ouverture de comptes d'épargne réglementés

Les conditions spéciales pour les 'nouveaux clients' et pour 'l'argent frais qui n'était pas encore en dépôt auprès de la même banque' ne sont plus autorisées. Mais une banque peut encore demander un dépôt minimum à l'ouverture d'un compte d'épargne réglementé.



▪ Limitation du nombre maximum de comptes d'épargne réglementés

Pour permettre de conserver une vision globale du nombre de comptes d'épargne réglementés des clients, le nombre de ces derniers dans une banque est limité à six.

7.1.3.2. Prêts-citoyens thématiques

Le 26 décembre 2013 est parue la loi relative aux prêts-citoyens thématiques qui vise à encourager l'épargne à long terme via les comptes à terme et les bons de caisse et à faciliter ainsi l'octroi de crédits à long terme à des projets ayant une valeur socioéconomique et sociétale.

7.2. Crédits

7.2.1. Belgique

En 2013, Argenta a octroyé pour 2,2 milliards d'euros de crédits hypothécaires. Cela représente une hausse de 25 % par rapport à 2012, où le montant des crédits s'élevait à près de 1,8 milliard d'euros.

La vente de prêts hypothécaires a été influencée par les taux d'intérêt historiquement bas sur le

marché. Cette situation a permis en effet à Argenta de proposer des taux compétitifs tout en conservant une marge intéressante. La faiblesse des taux d'intérêt a également incité les consommateurs à refinancer leurs prêts et à comparer les offres. Combinée à la politique des prix d'Argenta, cela a contribué à faire de 2013 une année très intense et productive.

Pour les prêts à tempérament, la production totale en 2013 a atteint 49 millions d'euros. Ce chiffre était inférieur à celui de 2012 (61 millions d'euros). Cette baisse traduit la politique d'Argenta de se concentrer surtout sur les prêts hypothécaires.

Une nouvelle politique d'acceptation des crédits est entrée en vigueur le 25 novembre 2013. Elle vise à renforcer la qualité du portefeuille de crédits et à prévenir les défauts de paiement en mettant davantage l'accent sur la capacité de remboursement des preneurs de crédits.

7.2.2. Pays-Bas

Aux Pays-Bas, la législation et la réglementation fiscale ont subi une modification importante en 2013. Ainsi, pour les nouveaux prêts hypothécaires, la déductibilité des intérêts est soumise à une réduction progressive et pour les nouveaux emprunts

hypothécaires, la dette doit obligatoirement être amortie durant la période du prêt. La production de nouveaux prêts hypothécaires a été réalisée en grande partie par le biais de crédits à amortissement annuel.

La succursale aux Pays-Bas a enregistré un beau résultat. Au total, elle a accordé pour 1,8 milliard d'euros de nouveaux crédits hypothécaires. Des remboursements ont été effectués dans le même temps à hauteur de plus de 700 millions d'euros, ce qui comprend à la fois les remboursements partiels sur l'emprunt hypothécaire et l'amortissement régulier des annuités. Le gouvernement néerlandais a pris diverses mesures pour encourager le remboursement de la dette hypothécaire afin de retrouver un rapport sain entre cette dette et la valeur de l'habitation.

Argenta Assurances a également été active sur le marché des prêts hypothécaires aux Pays-Bas. Au total, elle a accordé pour 166 millions d'euros de nouveaux prêts hypothécaires. Contrairement à la succursale aux Pays-Bas, Argenta Assurances propose des prêts à périodes à taux fixe plus longues.

Ces résultats commerciaux sont remarquables dans un marché encore très difficile. À cause de la grande incertitude suscitée par le rôle des pouvoirs publics dans la politique du logement aux Pays-Bas, le nombre de transactions immobilières et les prix des logements ont connu une forte diminution pour la cinquième année consécutive.

7.3. Investissements

Le portefeuille des parts d'Organismes de placement collectif (OPC) placées par la Société

pour le compte de clients a enregistré en 2013 une croissance de 264 millions d'euros, soit 16,4 %, pour atteindre un total de 1,874 milliard d'euros.

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

Sur une période de dix ans, le fonds d'épargne-pension Argenta est le numéro 1. En 2013, l'accroissement net des avoirs des clients s'est élevé à 89,65 millions d'euros, ce qui marque une nouvelle amélioration par rapport à une progression déjà forte en 2012. Le fonds d'épargne-pension Argenta Defensive a également connu un grand succès. En 2013, les apports ont progressé de 22,3 millions d'euros, se rapprochant ainsi progressivement du cap des 100 millions d'euros.

Argenta-Fund sicav est une société d'investissement à capital variable de droit luxembourgeois. Elle a été fondée en 1987. Le but principal d'Argenta-Fund consiste à donner à ses actionnaires un rendement aussi élevé que possible au moyen d'investissements dans une sélection de valeurs mobilières, en tenant compte du risque souhaité par le client. Onze compartiments investissent exclusivement dans des actions réparties dans plusieurs pays, régions et secteurs. Il existe en outre un compartiment obligataire et deux compartiments mixtes investissant dans des obligations ainsi que des actions. En 2013, un nouveau compartiment a été créé: Argenta-Fund Responsible Growth Fund Defensive.

Argenta Fund of Funds sicav, fondée à la fin de l'année 2009, est une société d'investissement à capital variable de droit luxembourgeois incluant

« Nous pouvons être fiers de nos fonds maison. Nous investissons de manière saine et les clients en récoltent les fruits. »

Matthieu De Coster,
productmanager Investissements





quatre compartiments (Très Défensif, Défensif, Neutre et Dynamique). Il s'agit d'un fonds de fonds qui investit essentiellement ses actifs dans des droits de participation d'autres OPC. Avec Argenta Fund of Funds sicav, Argenta veut donner la possibilité à l'investisseur de réaliser des investissements simples et transparents, conformément au profil d'investisseur qu'il a choisi, dans le compartiment très défensif, défensif, neutre ou dynamique. Avec un placement dans l'un de ces compartiments, l'investisseur réalise une répartition pondérée des risques sur plusieurs classes d'actifs. Le compartiment très défensif a été ajouté à la gamme à la fin du mois d'août, ce qui permet donc à Argenta de proposer désormais une offre pour tous les profils d'investisseur.

Argenta Fund sicav et Argenta Fund of Funds sicav sont deux fonds sous gestion au sein d'Argenta. Ils sont gérés par Argentabank Luxembourg. À la fin du mois de décembre, le cap de 500 millions d'euros était franchi. Le total des avoirs gérés s'élevait au 31 décembre 2013 à 504 414 000 euros.

Argenta Banque d'Épargne distribue aussi des parts d'organismes de placement collectif en architecture ouverte. Elle distribue des OPC qui sont gérées par Petercam SA, par Carmignac Gestion SA, par Edmond de Rothschild Asset Management et par GS&P. En combinant des fonds en propre et des fonds de partenaires sélectionnés, Argenta choisit

délibérément de proposer une offre compacte mais complète.

Argenta Banque d'Épargne distribue en outre des obligations structurées (structured notes) qui sont émises par BNP Paribas SA, BNP Paribas Arbitrage Issuance bv et Securasset SA. Treize nouvelles émissions ont été effectuées en 2013. Le chiffre de vente total s'élevait à 165,4 millions d'euros, frais d'entrée compris. Le 31 décembre 2013, le portefeuille total s'élevait à 837,4 millions d'euros.

Du côté des produits à taux fixe, les durées peu prisées de 1 an et de 7 ans ne sont plus proposées sous la forme de bon de caisse depuis le début du mois de décembre 2013. Cela vaut également pour le certificat subordonné d'une durée de 7 ans.



7.4. Impact du cadre économique et financier général

Argenta Banque d'Épargne peut se réjouir, comme l'an dernier, d'avoir enregistré d'excellents résultats en 2013. Les principales activités ont continué à croître considérablement.

Au bilan, la hausse de l'épargne collectée s'est encore accélérée par rapport à 2012. La faiblesse des taux d'intérêt a continué à alimenter, mais dans une moindre mesure, le transfert des bons de caisse vers les comptes d'épargne.

Le portefeuille des prêts hypothécaires aux particuliers a enregistré une hausse sensible, tout en restant de très bonne qualité. La politique d'investissement continue de s'appuyer sur des principes de prudence. Argenta commence également à octroyer des prêts aux pouvoirs locaux et aux projets locaux.

Argenta continue à promouvoir le pilier Investissements dans l'optique d'une diversification tant de ses revenus que de son offre de produits. La production des fonds a progressé. Le lent redressement de l'économie globale a également incité l'investisseur à retrouver le chemin de la Bourse.

Les excellents résultats commerciaux ont entraîné, tout comme en 2012, une forte hausse du bénéfice. Le résultat de l'exercice 2013 a atteint ainsi, après une superbe année 2012 et malgré la lourde taxe sur les banques, un niveau record dans l'histoire d'Argenta. La mise en réserve du bénéfice a permis de renforcer encore les fonds propres.

Les ratios de solvabilité et de liquidité ont également évolué favorablement.

7.5. Rating

Fin 2013, Standard et Poor's a reconfirmé la note BBB+/A-2 d'Argenta Banque d'Épargne, avec des perspectives qui restent stables. Les positions de liquidité et de capital, la rentabilité, la politique conservatrice en matière de risques ainsi que l'importance systémique mitigée dans le système bancaire belge restent les principaux atouts d'Argenta Banque d'Épargne.

8. Description des activités du Pôle d'assurances



Argenta Assurances forme avec ses filiales le Pôle d'assurances d'Argenta. Pour la place des activités du Pôle d'assurances dans l'ensemble du Groupe, voir section 4.

Argenta Assurances a continué à croître en 2013. Dans le tour d'horizon dressé par Assuralia, Argenta Assurances s'est hissée en 2012 à la dixième place des assureurs en Belgique selon l'encaissement. Pour les assurances vie, Argenta Assurances arrive même à la septième place en Belgique. Argenta Assurances propose une gamme complète d'assurances aux clients particuliers. Pour d'autres groupes cibles et des assurances spéciales, Argenta collabore avec Baloise Insurance. Aux Pays-Bas, Argenta-Life Nederland propose des assurances décès et gère le portefeuille de polices d'épargne hypothécaire constitué jusqu'à la fin de 2012.

Argenta réalise fréquemment des tests pour contrôler la solidité des provisions, qui sont constituées pour faire face à des engagements futurs. Les analyses des *tests embedded value*, *combined ratio*, *value new business* et *profit*

offrent aussi un bon outil pour évaluer la rentabilité et la maîtrise des risques pour les assurances dommages et vie. Argenta anticipe le nouveau cadre réglementaire Solvency II en participant aux exercices QIS (*Quantitative Impact Study*) et ORSA (*Own Risk and Solvency Assessment*), aux Pays-Bas et en Belgique.

8.1. Assurances vie Belgique

En 2013, le portefeuille est resté stable. Le volume de nouveaux contrats a diminué à 590 millions d'euros. Le recul par rapport à 2012 est dû à la baisse des taux d'intérêt sur les marchés financiers internationaux. Argenta Assurances a surtout connu une baisse dans la branche 21, avec un recul du nouveau volume investi, qui est passé de 639 millions d'euros à 330 millions (y compris les transferts de réserves). Cette baisse a été compensée partiellement par une forte croissance des assurances d'investissement de la branche 23. La production (y compris les transferts des contrats existants) est passée de 207 millions

d'euros en 2012 à 260 millions en 2013. Les ventes d'assurances vie s'inscrivent dans le cadre de l'approche d'Argenta 'Investir sainement'.

Les assurances vie constituent une composante importante des entretiens de conseils aux clients au sujet de la transmission de patrimoine et de la planification successorale. Les agents et spécialistes d'Argenta inscrivent toujours plus ces contrats dans une discussion globale.

Les couvertures décès (assurances solde restant dû), liées généralement à la vente de crédits par Argenta Banque d'Épargne, ont connu une croissance exponentielle.

Notre branche 23 couronnée par un trophée Decavi



En 2013, Argenta Assurances a été couronnée par un trophée DECAVI® récompensant les assurances vie, plus particulièrement dans la catégorie 'fonds de la branche 23 de type Medium & High Risk' avec Argenta Fund Plan Pharma-Chimie. Outre les mérites intrinsèques du fonds en question, le jury a tenu compte également de la représentativité de l'assureur

sur le marché belge.

La gamme des produits de la Branche 21 renforcée par un produit sans échéance: Argenta Life Plan (ALP).

Les clients d'Argenta avaient besoin d'un produit à longue échéance. En août 2013, Argenta a lancé un nouveau produit, Argenta Life Plan, dont la principale caractéristique est d'être dépourvu d'échéance (*open end*). Nous avons enregistré des souscriptions pour plus de 100 millions d'euros.

8.1.1. Participation bénéficiaire

Pour certaines assurances vie en vigueur au 31 décembre 2013, une participation bénéficiaire est octroyée moyennant le respect de plusieurs critères.

Taux d'intérêt garanti	Participation bénéficiaire 2013	Rendement brut 2013
1,80 %	1,10 %	2,90 %
2,00 %	0,90 %	2,90 %
2,10 %	1,10 %	3,20 %
2,25 %	0,65 %	2,90 %
2,30 %	0,60 %	2,90 %
2,40 %	0,55 %	2,95 %
2,60 %	0,40 %	3,00 %
2,75 %	0,25 %	3,00 %
2,80 %	0,20 %	3,00 %

Un taux d'intérêt garanti de 1 % et une participation bénéficiaire de 0,40 % sont octroyés sur les versements complémentaires dans Capital Plus. Pour les assurances vie avec un taux d'intérêt garanti de 3,00 % jusqu'à 4,75 % inclus, aucune participation bénéficiaire n'a été accordée en 2013.

8.2. Assurances dommages Belgique

Le portefeuille des assurances dommages et santé a continué à progresser, enregistrant un encaissement de 110 millions d'euros.



« Nous nous réjouissons de l'entrée d'Argenta Assurances dans le top 10 des assureurs en Belgique. Nous y voyons la récompense de nos efforts quotidiens pour mieux servir nos clients et nos agents. »

Edmond Es,
directeur Assurances

En janvier, le portefeuille a atteint un total de 100 000 polices automobiles. Fin 2013, le nombre total de polices était de 108 200, soit une hausse de 12 %.

Les tarifs de la garantie RC Auto ont été relevés de 5 % en 2013. Il s'agit d'une hausse de prime générique.

Argenta Assurances est un opérateur important dans le domaine des assurances hospitalisation. En 2013, la compagnie a suivi l'indice des prix à la consommation pour adapter le niveau des primes.

Pour le traitement des dossiers de sinistres, Argenta collabore avec Ameyle Groupe, un prestataire de services spécialisé.

8.3. Assurances vie Pays-Bas

Argenta-Life Nederland est l'assureur vie néerlandais d'Argenta. Argenta a commencé en 2005 à proposer sur le marché néerlandais de l'assurance vie un produit d'assurance épargne, lié au crédit hypothécaire proposé par la succursale néerlandaise aux Pays-Bas. À partir de 2013, la conclusion de crédits hypothécaires sans amortissement du capital et d'épargne hypothécaire a été découragée fiscalement au profit de crédits hypothécaires à amortissements linéaires et en annuités.

Argenta-Life Nederland a rendu son produit 'Assurance risque décès' plus compétitif. Cette réorientation a permis d'enregistrer une croissance rentable plus rapide. Fin 2013, Argenta gérait un portefeuille de 27 457 polices.

8.4. Assurances vie Luxembourg

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

8.5. Impact du cadre économique et financier général

Argenta Assurances a poursuivi sa croissance en 2013. Du côté des assurances vie, l'encaissement a cependant marqué un recul. La faiblesse des taux d'intérêt a rendu l'épargne moins attrayante. Le portefeuille est resté stable.

Les assurances de la branche 23 ont enregistré une croissance soutenue. L'investisseur a retrouvé le chemin de la Bourse. Afin de garantir les futurs remboursements, la Société réinvestit une partie des primes reçues. À cet égard, la société respecte strictement les règles de la politique financière.

Depuis 2011, la Société doit contribuer au système de protection des dépôts. Cette contribution s'est élevée pour 2012 à 3,2 millions d'euros et à 4 millions en 2013, en plus de la taxe d'abonnement de 1,6 million. Les frais administratifs ont été bien maîtrisés.

La Société satisfait largement aux critères de solvabilité. Nous avons poursuivi les préparatifs pour l'adoption du nouveau cadre de solvabilité Solvency II, avec notamment un ORSA étendu. Voir également 19.2.

Argenta Assurances a enregistré une hausse considérable de son bénéfice. Le résultat positif a permis de constituer des provisions supplémentaires pour les assurances vie, hospitalisation et auto. Et d'octroyer aux titulaires de police une participation bénéficiaire figurant parmi les meilleures du marché belge ainsi que de renforcer ses fonds propres.

9. Réseau international

9.1. Données relatives à l'existence de succursales

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

9.2. Données relatives aux sociétés étrangères du Groupe Argenta

9.2.1. Filiales étrangères d'Argenta Banque d'Épargne

Argentabank Luxembourg est un établissement de crédit luxembourgeois qui se consacre exclusivement, depuis 2011, à ses activités de gestionnaire de fonds et d'agent administratif.

Argentabank Luxembourg se limite depuis 2011 à un certain nombre de clients institutionnels pour lesquels elle assure la conservation de titres, pour autant que ces derniers aient été émis par elle-même ou Argenta Nederland.

Argentabank Luxembourg continue pour l'instant à assumer son rôle d'agent payeur pour ses propres obligations. Étant donné l'arrêt de nouvelles émissions, ce portefeuille est en voie d'extinction et disparaîtra complètement d'ici 2014.

L'activité de banque de détail a été arrêtée.

Argenta Nederland est un véhicule d'émission de droit néerlandais. Son activité se limite à la gestion d'un emprunt obligataire émis jadis d'un montant de 50 millions d'euros qui vient à échéance au milieu de l'année 2014.

9.2.2. Filiales étrangères d'Argenta Assurances

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

Argenta Life Luxembourg a le statut d'entreprise d'assurances luxembourgeoise. Au dernier trimestre de 2013, la dernière assurance vie a été remboursée. En 2014, la liquidation de cette société sera lancée.

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

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

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

10. Commentaire sur les comptes annuels

10.1. Commentaire sur les comptes annuels non consolidés d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep pour l'exercice 2013

Le total bilantaire de la Société a augmenté de 55.389.339 euros et s'élève à 871.089.418 euros.

Outre les immobilisations financières sous la forme de participations dans des entreprises associées s'élevant à 848.602.671 euros, la Société dispose de 22.486.747 euros en actifs circulants.

En juin 2013, un dividende anticipé a été distribué pour une valeur de 46.544.944 euros. De plus, une augmentation de capital de 46.902.514 euro a été effectuée.

Le bénéfice à affecter de l'exercice s'élève à 74.117.984 euros. Il est proposé de le répartir comme suit:

- ajout aux réserves légales:	3.705.899 euros
- ajout aux autres réserves:	49.973.396 euros
- bénéfice à distribuer:	20.438.689 euros

Après la distribution proposée du bénéfice, les fonds propres s'élèvent à 847.695.148 euros suivant le bilan au 31 décembre 2013.

Pour obtenir une image plus claire de la situation actuelle de la Société, il faut lire ces comptes annuels conjointement avec les comptes annuels consolidés de la Société.

10.2. Commentaire sur les comptes annuels consolidés d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep pour l'exercice 2013

10.2.1. Bilan et compte de résultat

Le total consolidé du bilan s'élève à 35.416.111.377 euros, ce qui représente une baisse de 101.092.972 euros, soit 0,28 %.

Le bénéfice consolidé de l'exercice s'élève à 157.382.574 euros. Cela représente une hausse du bénéfice de 42,71 % par rapport à l'exercice précédent.

Les produits d'intérêt baissent de manière limitée (-4,87 %) à 1.141.589.010 euros.

Les charges d'intérêt diminuent de 28,15 % et s'élèvent à 568.435.613 euros.

Les primes et autres revenus des assurances (y compris la réassurance) baissent à 659.615.858 euros.

Les charges techniques des assurances (y compris la réassurance) baissent également à 725.825.631 euros.

Les provisions reçues de 70.624.454 euros sont en hausse de 9,22 % par rapport à l'exercice précédent. Les provisions payées progressent de 7.521.865 euros, soit 4,75 %, à 165.868.603 euros.

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

Les rémunérations, charges sociales et pensions ont augmenté de 14,26 % et s'élèvent à présent à 53.089.334 euros.

Les autres frais de gestion augmentent de 15,18 % à 127.538.920 euros.

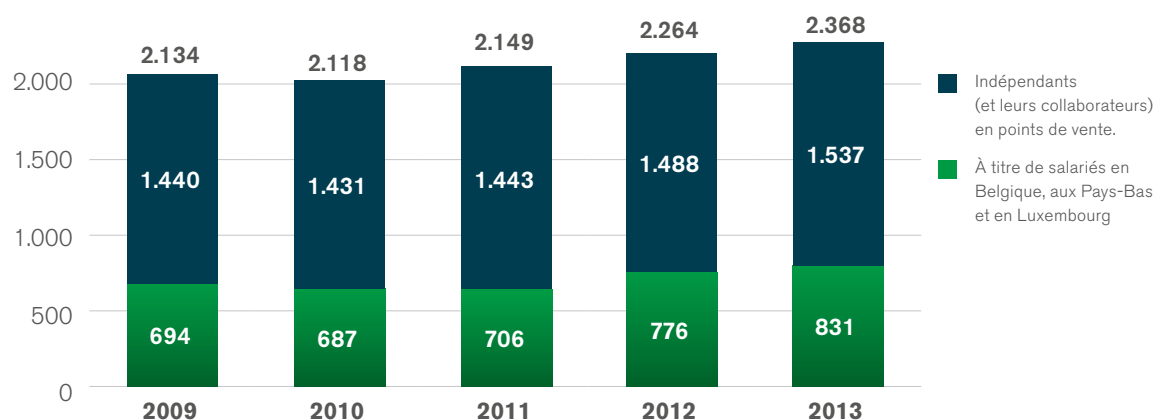
10.2.2. Fonds propres et ratios

Après la distribution proposée du bénéfice, les fonds propres s'élèvent à 1.549.287.764 euros suivant le bilan au 31 décembre 2013. Comparé au montant de 1.411.987.069 euros au 31 décembre 2012, cela représente une augmentation de 9,72 %.

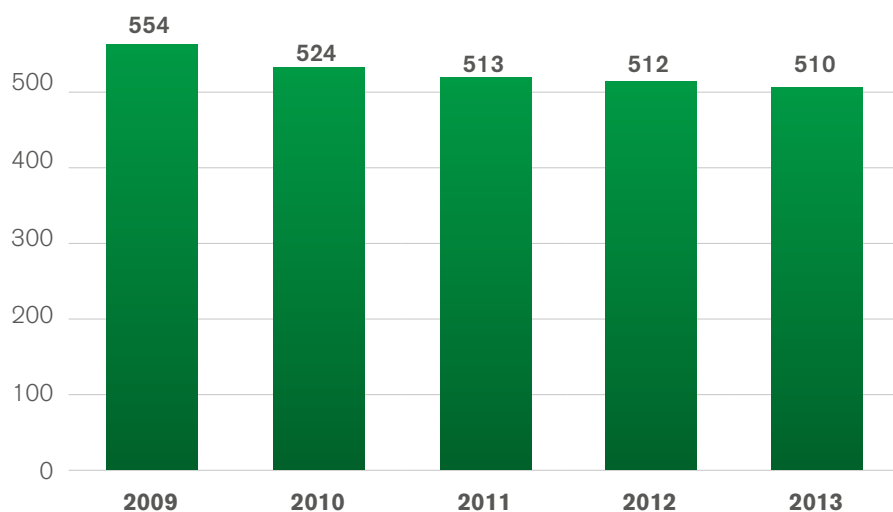
Le ratio de solvabilité s'élève à 16,9 % et le ratio de solvabilité-endettement à 4,33 %.

11. Chiffres clés Argenta Bank- en Verzekeringsgroep

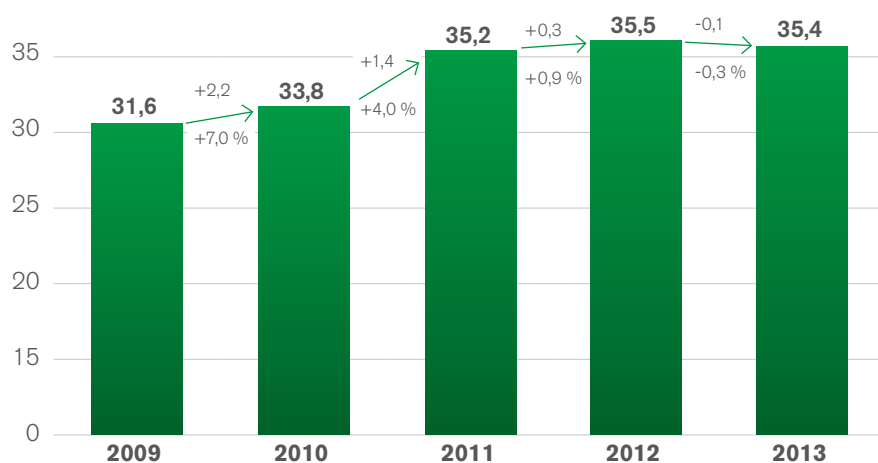
Collaborateurs



Nombre de points de vente en Belgique



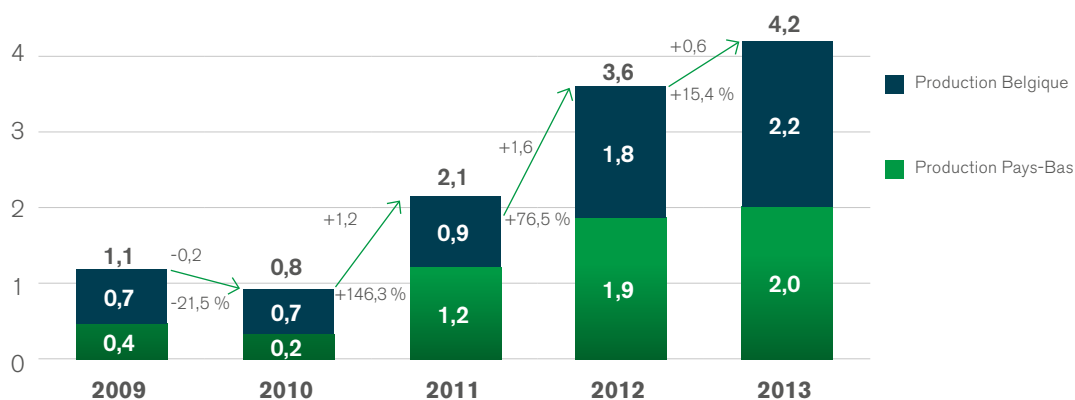
Le total du bilan consolidé (en milliards d'euros)



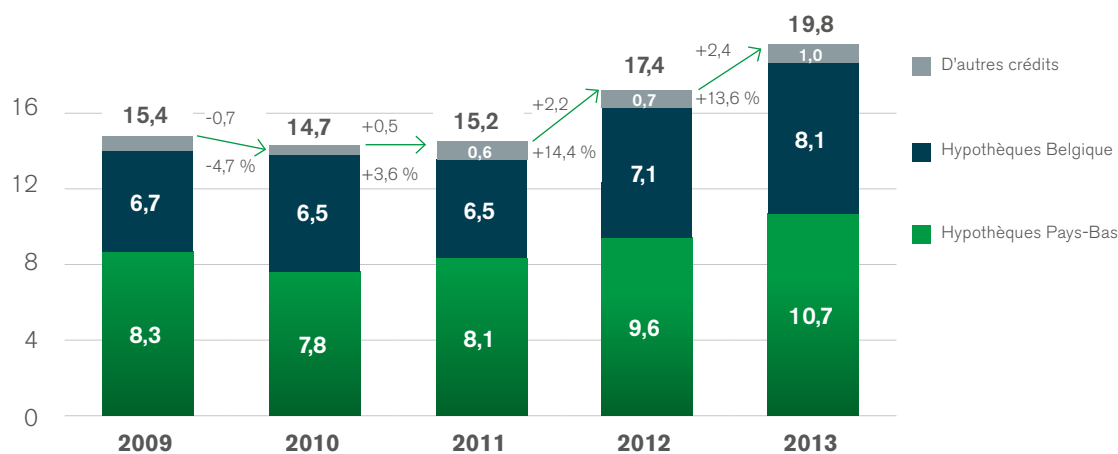
L'argent collecté du public (en milliards d'euros)



La production d'hypothèques (en milliards d'euros)

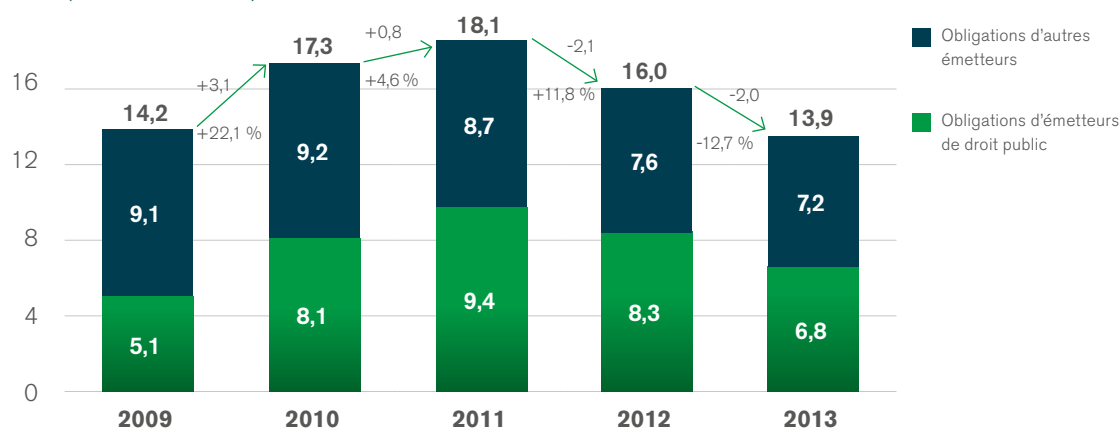


Crédits offerts aux particuliers (en milliards d'euros)

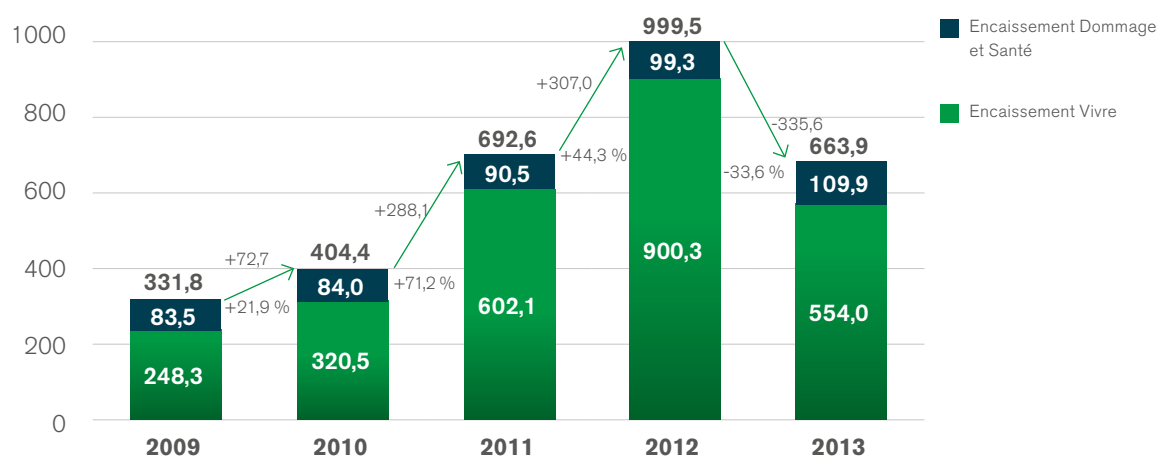


Obligations et autres titres à revenu fixe du portefeuille d'investissement

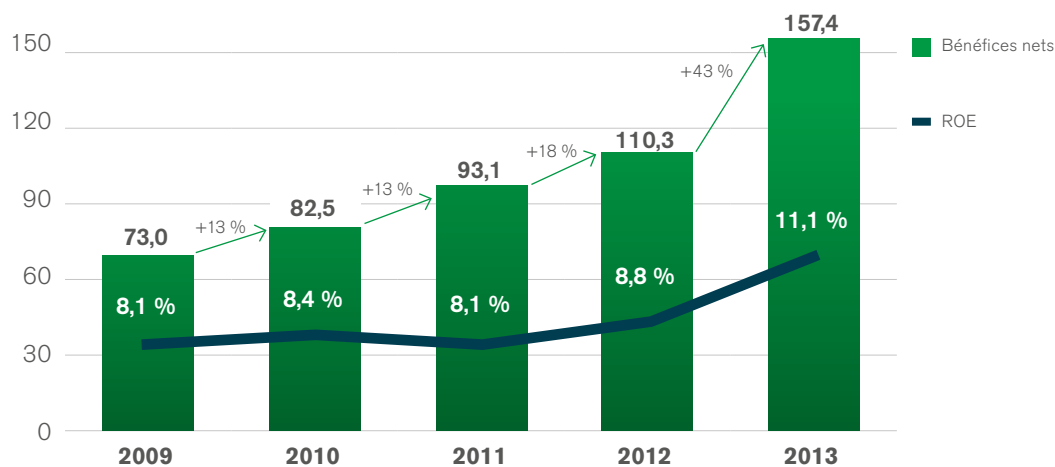
(en milliards d'euros)



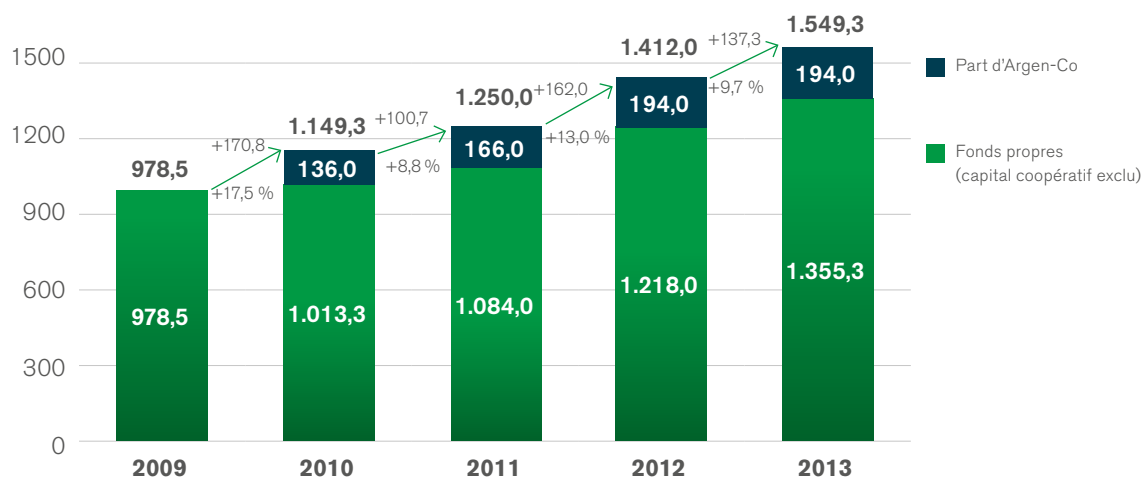
Assurances de débit (en millions d'euros)



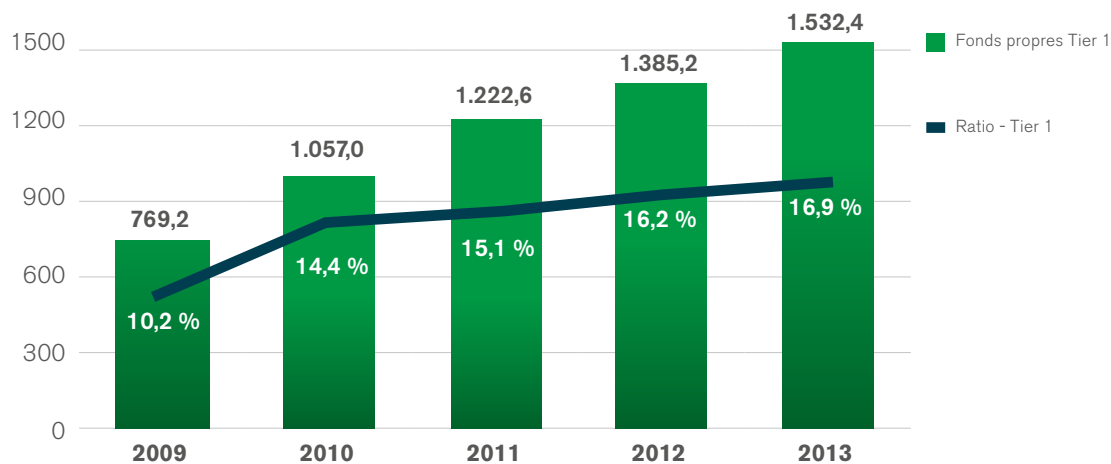
Bénéfices nets et ROE (en millions d'euros)



Fonds propres au bilan (en millions d'euros)

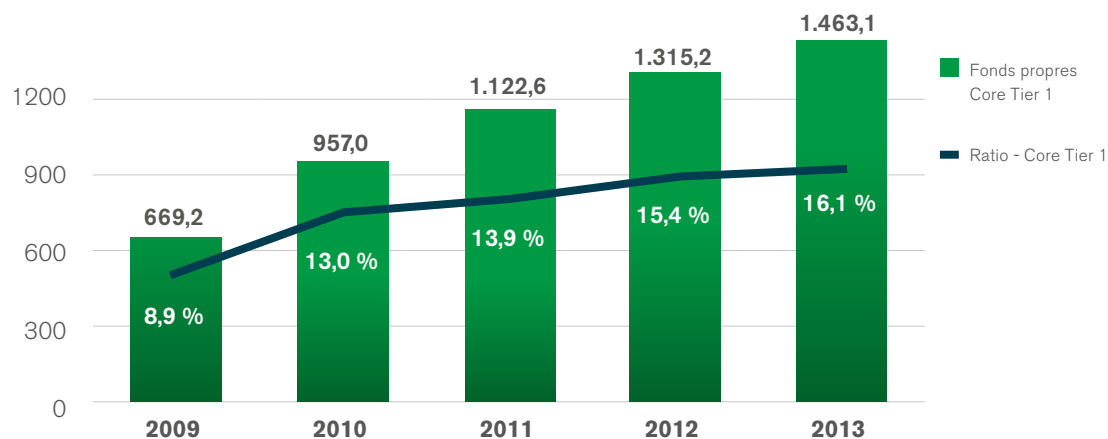


Fonds propres et Ratio Tier 1 (en millions d'euros)



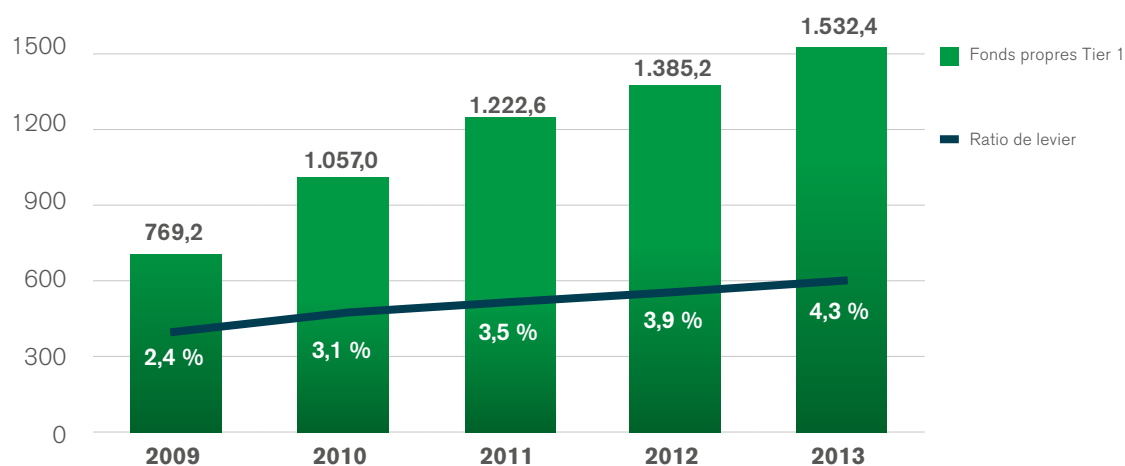
Depuis 2011, le Ratio Tier 1 est calculé de manière plus rigoureuse qu'avant et notamment les risques pondérés pour l'assureur seront obtenus en multipliant le capital de solvabilité I par 12,5 (cf. règle de 8 % pour des activités bancaires).

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



Depuis 2011, le Ratio Core Tier 1 est calculé de manière plus rigoureuse qu'avant et notamment les risques pondérés pour l'assureur seront obtenus en multipliant le capital de solvabilité I par 12,5 (cf. règle de 8 % pour des activités bancaires).

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





Conseil d'administration

De gauche à droite : Jean Paul Van Keirsbilck, Dirk Van Dessel, Dirk Van Rompuy, Emiel Walkiers, Marie Claire Pletinckx, Johan Heller (assis), Bart Van Rompuy, Jan Cerfontaine, Walter Van Pottelberge, Elke Vanderhaeghe, Geert De Haes, Geert Ameloot, Gert Wauters, Marc Mathijssen, Marc De Moor.

12. Gouvernance d'entreprise

12.1. La composition et le fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta

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

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

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

Les mandats des administrateurs ont en principe une durée de six ans et sont renouvelables.

Une limite d'âge s'applique aux administrateurs :

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

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

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

Les administrateurs indépendants dans le conseil d'administration de la Société sont également membres des conseils d'administration d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Tous les conseils d'administration du Groupe ont donc les mêmes administrateurs indépendants. Ils doivent répondre à toutes les exigences stipulées à l'article 526ter du Code des Sociétés.

À l'assemblée générale du 25 avril 2014, le mandat d'administrateur de Monsieur Jean Paul Van Keirsbilck, qui durant douze ans a fait partie en qualité d'administrateur indépendant des conseils d'administration de la Société, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances, arrivera à son terme. Monsieur Van Keirsbilck a également été président du comité d'audit, de risque et de surveillance du Groupe Argenta.

En application de l'art. 526ter, 2° du Code des Sociétés, un administrateur indépendant ne peut pas exercer plus de trois mandats consécutifs en qualité d'administrateur non-exécutif au conseil, sans que cette période ne puisse excéder douze ans.

La distribution des tâches entre les conseils d'administration et les relations avec les différents comités (voir ci-après sous 12.2 et 12.3) sont documentées dans le Memorandum Internal Governance.

12.1.1. Réunions des conseils d'administration

12.1.1.1. La Société

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

12.1.1.2. Le Groupe Argenta

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

12.1.2. Adéquation et évaluation

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

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

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

Outre l'évaluation de l'adéquation des administrateurs individuels sur la base des critères susmentionnés, le conseil évalue également de manière périodique son fonctionnement, sa performance et celle de ses administrateurs individuels. Après une évaluation de l'organisation du conseil sur la base d'une enquête interne menée par le président en 2011, une évaluation plus détaillée et menée par Guberna a été réalisée en 2013 afin d'analyser le fonctionnement et la performance du conseil.

Afin de réaliser une évaluation qualitative du conseil d'administration, Guberna a développé un **Board Effectiveness Tool**, une méthode d'évaluation découlant de nombreuses années de recherches approfondies, complétée par la vision de praticiens experts et une comparaison internationale des codes de gouvernance d'entreprise. En outre, cet instrument est ajusté en permanence sur la base de l'expertise de l'équipe de Guberna et du feed-back de ses membres. Dans son essence, cette méthode part de la valeur ajoutée qu'un conseil d'administration est supposé fournir et

développe les deux piliers sur lesquels repose le conseil d'administration pour créer cette valeur ajoutée. Le premier pilier vise l'exercice optimal du rôle du conseil d'administration. Le second pilier, un processus de décision efficace. L'analyse de Guberna s'effectue à travers ces deux axes qui recouvrent à leur tour divers aspects de la gouvernance. Ensemble, ils déterminent de manière décisive la qualité et la pertinence du conseil d'administration.

L'évaluation a permis de tirer des conclusions destinées à parfaire le fonctionnement du conseil. Certaines conclusions ont déjà été mises en œuvre et d'autres le seront par la suite.

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

12.2. Comité d'audit, de risque et de surveillance

Un comité d'audit créé au sein du conseil d'administration de la Société est actif dans le Groupe Argenta. Suite à une dérogation accordée par l'autorité de contrôle, le comité d'audit fonctionne au niveau du groupe et il n'a pas été créé de comités d'audit séparés au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne ainsi que d'Argenta Assurances.

En vertu d'une décision du 24 septembre 2013, le conseil d'administration de la Société a élargi la mission du comité d'audit. Ce dernier est désormais chargé des discussions détaillées sur les sujets relatifs au risque et à la compliance qui avaient lieu jusqu'à présent au sein du conseil d'administration. Le conseil d'administration peut ainsi se consacrer davantage aux questions relatives à la stratégie, au positionnement sur le marché, aux ressources humaines et à la distribution. L'élargissement des compétences du comité s'est accompagné d'un

changement de dénomination: il s'intitule désormais comité d'audit, de risque et de surveillance (ci-après **le comité**).

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

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

Le comité d'audit évalue si les risques d'entreprise sont suffisamment reconnus par la direction de l'entreprise et si les mesures adéquates sont prises pour les maintenir sous contrôle. Il veille à obtenir des informations suffisantes sur le fonctionnement de l'entreprise. Les activités à haut risque s'avèrent prioritaires à cet égard.

Les analyses du comité sont essentiellement fondées sur les enquêtes et rapports du service d'audit interne. Le travail du service est planifié de façon à assurer au minimum une fois tous les quatre ans un examen approfondi de l'ensemble des activités de l'entreprise. Les rapports des réviseurs,

de l'actuariat, du service risk et de compliance sont également discutés par le comité.

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

Une liste de recommandations est dans la plupart des cas ajoutée au rapport. Le comité veille à ce que ces points d'action et d'attention soient approuvés par la direction et mis en œuvre dans des délais raisonnables. Chaque recommandation reçoit par conséquent un score soulignant l'importance du problème et l'urgence de la solution. Le comité suit par ailleurs très étroitement l'exécution des recommandations associées à un score élevé.

12.3. Comité de rémunération

Un comité de rémunération créé au sein du conseil d'administration de la Société est actif dans le Groupe Argenta. Suite à une dérogation accordée par l'autorité de contrôle, le comité de rémunération fonctionne au niveau du groupe et il n'a pas été créé de comités de rémunération séparés au sein du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne ainsi que d'Argenta Assurances.



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

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

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

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

En 2013, le comité a décidé que la rémunération des administrateurs non exécutifs serait constituée exclusivement d'une rémunération mensuelle fixe, complétée par un montant fixe pour chaque participation à un comité créé au sein du conseil d'administration. Le comité a constaté que la rémunération est conforme à la politique de rémunération fixée par Argenta ainsi qu'à la stratégie d'entreprise, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme de l'établissement. La rémunération n'est cependant pas de nature à créer un conflit d'intérêts entre les administrateurs non exécutifs et l'établissement.

En 2013, le comité a décidé par ailleurs que la rémunération des administrateurs exécutifs serait constituée exclusivement d'une rémunération mensuelle fixe, complétée par une prime dans deux assurances de groupe: à savoir la formation d'un capital pension complémentaire et une assurance contre l'incapacité de travail. La rémunération de base fixe reflète en premier lieu l'expérience professionnelle pertinente et les responsabilités organisationnelles, telles qu'elles

sont exposées dans la description de fonction liée au mandat d'administrateur exécutif. Il n'y a aucune rémunération variable dépendant de critères de performance.

Le comité a constaté que la rémunération des administrateurs exécutifs est conforme à la politique de rémunération fixée par Argenta ainsi qu'à la stratégie d'entreprise, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme de l'établissement. La rémunération n'est cependant pas de nature à créer un conflit d'intérêts entre les administrateurs exécutifs et l'établissement.

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

12.4. La composition des comités de direction du Groupe Argenta

Le comité de direction de la Société fixe les limites dans lesquelles les différentes sociétés du groupe peuvent exercer leurs activités et leurs responsabilités. Les comités de direction des différentes sociétés du Groupe Argenta (voir tableau à la page 56) se sont réunis régulièrement l'année dernière afin de discuter de divers sujets d'actualité.

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

Les comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances ont en outre un membre commun responsable de l'ICT (CIO – *chief information officer*).

Tant Argenta Banque d'Épargne qu'Argenta Assurances comptent des membres de la direction qui ne font pas partie d'autres comités de direction du Groupe. Ils sont responsables de la gestion des produits et des opérations de l'établissement

bancaire ou de l'entreprise d'assurances (respectivement le COO Banque et le COO Assurances – *chief operating officer*). Chez Argenta Banque d'Épargne, le COO Banque et le COO Pays-Bas font partie du comité de direction. Chez Argenta Assurances, le COO Assurances fait partie du comité de direction.

Le comité de direction d'Argenta Banque d'Épargne est constitué d'administrateurs exécutifs qui ont une grande expérience bancaire ou une bonne formation et/ou une expérience bancaire utile mais pas indispensable pour la gestion bancaire (ICT p. ex.) et qui ont fait preuve de véritables qualités managériales.

Le comité de direction d'Argenta Assurances est constitué d'administrateurs exécutifs qui ont une grande expérience des techniques d'assurance ou une bonne formation et/ou une expérience dans les techniques d'assurance utile mais pas indispensable pour la gestion des assurances et qui ont fait preuve de véritables qualités managériales.

Les administrateurs exécutifs ne peuvent être désignés qu'en tant que personnes physiques.

12.5. Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta

La rémunération des administrateurs exécutifs et non exécutifs des sociétés du Groupe Argenta est fixée par les conseils d'administration respectifs de ces sociétés, sur proposition du comité de rémunération, et est soumise pour approbation à l'assemblée générale des sociétés respectives. Les rémunérations octroyées en 2013 ont été approuvées à l'unanimité par les actionnaires d'Investar SA (le holding familial qui regroupe les intérêts de la famille Van Rompuy).

12.5.1. Rémunération des administrateurs non exécutifs

La rémunération des membres non exécutifs des conseils d'administration respectifs des sociétés du Groupe Argenta inclut exclusivement une rémunération fixe déterminée par les assemblées générales respectives. Cette rémunération fixe est identique pour l'ensemble des administrateurs indépendants et des administrateurs qui représentent l'actionnaire familial.

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

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

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

12.5.2. Rémunération des administrateurs exécutifs

Les administrateurs exécutifs reçoivent une rémunération annuelle fixe. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable. Cette rémunération n'inclut aucun élément pouvant inciter à poursuivre des objectifs à court terme ne correspondant pas aux objectifs du Groupe Argenta à long terme. La rémunération répond à ce qui est stipulé dans le Règlement de la CBFA du 8 février 2011 relatif à la politique de rémunération des établissements financiers.

La rémunération est équivalente pour tous les membres des comités de direction, à l'exception du président.

Outre la rémunération annuelle fixe, les administrateurs exécutifs bénéficient aussi des avantages de deux assurances groupe (capital pension et invalidité).

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

Les rémunérations des membres et du président des comités de direction sont en conséquence déterminées au niveau du Groupe et réparties

entre les trois sociétés principales susmentionnées conformément aux règles de 'l'accord de répartition des coûts' liant ces sociétés.

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

En 2013, le salaire de base de Johan Heller (CEO du Groupe Argenta et président des comités de direction de la Société, d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances) a atteint 394.800 euros. Les cotisations des assurances groupe pension complémentaire et invalidité de John Heller pour l'année 2013 se sont élevées à 55.875 euros. Cela marque une hausse de 10 % par rapport à 2012.

En 2013, la rémunération directe globale des administrateurs exécutifs/membres du comité de direction du Groupe Argenta (à l'exception du CEO) a atteint 1.879.200 euros. Les cotisations des assurances groupe pension complémentaire et invalidité pour les membres du comité de direction (hormis celles du CEO) se sont élevées à 139.266 euros. Soit une augmentation de 7 % par rapport à 2012.

Le salaire de base médian au sein de la Société s'est élevé en 2013 à 48.700 euros. L'augmentation salariale médiane par rapport à 2012 s'est élevée à 3,20 %.

Aucune prime d'entrée en fonction ou d'indemnité de préavis n'a été versée à un administrateur ou à un membre du comité de direction en 2013.

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

Le terme de 18 mois est ramené à:

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

13. Liste des différentes sociétés du Groupe Argenta

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep HOLDING STRATÉGIQUE

Société anonyme
Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen BTW BE 0475.525.276

Argenta Banque d'Épargne ORGANISME DE CRÉDIT

Société anonyme
Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
RPR Antwerpen BTW BE 0404.453.574

Argenta Banque d'Épargne S.A. a une succursale aux Pays-Bas: Bijkantoor Nederland

Essendonk 30,
NL – 4824 DA Breda

Argenta Assurances ENTREPRISE D'ASSURANCES

Société anonyme
Belgiëlei 49-53
B - 2018 Antwerpen
RPR Antwerpen BTW BE 0404.456.148

Argentabank Luxembourg ORGANISME DE CRÉDIT

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

Argenta Life Luxembourg ENTREPRISE D'ASSURANCE VIE

Société anonyme
(jusqu'au 25 novembre 2013)
27, Boulevard du Prince Henri
L - 1724 Luxembourg
R.C. Luxembourg B 36509

Argenta Nederland SOCIÉTÉ DE GESTION

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

Argenta-Life Nederland ENTREPRISE D'ASSURANCE VIE

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

14. Conseils d'administration ⁽¹⁾

	Groupe Argenta	Argenta Banque d'Épargne	Argenta Assurances	Argenta Nederland	Argenta-Life Nederland	Argentabank Luxembourg	Argenta Life Luxembourg	Argenta-Fund	Argenta Fund of Funds
Président:									
Jan Cerfontaine									
Johan Heller									
Stefan Duchateau									
Membres:									
Emiel Walkiers									
Raco bvba ⁽²⁾									
Advaro bvba ⁽³⁾									
Jean Paul Van Keirsbilck ⁽⁴⁾									
Ter Lande Invest nv ⁽⁵⁾									
MC Pletinckx bvba ⁽⁶⁾									
Johan Heller									
Geert Ameloot									
Gert Wauters									
Dirk Van Dessel									
Geert De Haes									
Marc De Moor									
Marc Mathijssen									
Cristal Investment S.à.r.l. ⁽⁷⁾									
Stefan Duchateau									
Michel Waterplas									
Edmond Es									

⁽¹⁾ selon la législation commerciale belge ou luxembourgeoise. Pour ALN, lire 'conseil de surveillance'.

⁽²⁾ représentant permanent: Bart Van Rompuy

⁽³⁾ représentant permanent: Dirk Van Rompuy

⁽⁴⁾ siégeant à titre de membre indépendant

⁽⁵⁾ représentant permanent: Walter Van Pottelberge, siégeant à titre de membre indépendant

⁽⁶⁾ représentant permanent: Marie Claire Pletinckx, siégeant à titre de membre indépendant

⁽⁷⁾ représentant permanent: Roland Frère

15. Comité d'audit, de risque et de surveillance

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

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

Messieurs Jean Paul Van Keirsbilck, Walter Van Pottelberge et Madame Marie Claire Pletinckx exercent depuis plusieurs années leurs activités dans le secteur financier et ce, dans le domaine des banques ainsi que des assurances. Monsieur Van Keirsbilck a acquis une expérience en tant qu'auditeur interne et Monsieur Van Pottelberge en tant que président des comités de direction d'une banque et d'une entreprise d'assurances, et Madame Pletinckx en tant que présidente et membre de divers comités de direction d'un bancassureur. L'indépendance et l'expertise dans le domaine de l'audit interne et de la comptabilité sont garanties pour tous les membres.

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

16. Comité de rémunération

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

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

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

17. Comités de direction, direction, cadres dirigeants et administrateurs délégués

	Groupe Argenta	Argenta Banque d'Épargne	Argenta Banque d'Épargne Bijlkantoor	Argenta Assurances	Argenta Nederland ⁽¹⁾	Argenta-Life Nederland ⁽¹⁾	Argentabank Luxembourg	Argenta Life Luxembourg	Argenta Fund	Argenta Fund of Funds
Président:										
Johan Heller										
Erik Schoepen										
Membres:										
Geert Ameloot										
Gert Wauters										
Dirk Van Dessel										
Geert De Haes										
Marc De Moor										
Dietrich Heiser										
Marc Mathijssen										
Johannes Henricus Scholts										
Dirk Peter Stolp										
Stefan Van Engen										
Peter Arrazola de Oñate										
Michel Waterplas										
Frank Lommelen										
Isabelle Collin										

⁽¹⁾ selon la législation néerlandaise sur les sociétés, lire 'conseil d'administration'

17.1. Mandats externes et intérêts personnels des administrateurs

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

Les administrateurs suivants de la Société ont exercé des mandats externes pendant le dernier exercice (en dehors du Groupe Argenta ou de leur société de gestion personnelle):

1. Walter Van Pottelberge (représentant permanent de Ter Lande Invest SA) exerce les mandats externes suivants:
 - Justitia SA, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 295, non cotée sur un marché réglementé, en tant que président;
 - Private Insurer SA, ayant son siège social à 1160 Bruxelles, Avenue Tedesco 7, institution financière, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Unibreda SA, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 303, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Vanbreda International SA, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 299, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur; fin du mandat au 1er avril 2012;
 - Vanbreda Risk et Benefits SA, ayant son siège social à 2140 Borgerhout, Plantin en Moretuslei 297, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Fondation Edgard Castelein et C. Jussiant, ayant son siège social à 2000 Antwerpen, Markgravesstraat 12, établissement d'utilité publique, non coté sur un marché réglementé, en tant que président du conseil d'administration;
 - Cryo-Save Group SA, ayant son siège social à 7201 HB Zutphen, IJsselkaai 8, société anonyme, cotée à Euronext Amsterdam, en tant que membre du conseil de surveillance;
 - Inventive Designers SA, ayant son siège social à 2660 Antwerpen, Sint-Bernardsesteenweg 552, société anonyme, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - TheraSolve SPRL, ayant son siège social à 2070 Zwijndrecht, Jozef Cardijnstraat 1, société privée à responsabilité limitée, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Xenarjo SCRL, ayant son siège social à 2800 Mechelen, Jef Denynplein 14, société coopérative à responsabilité limitée, non cotée sur un marché réglementé, en tant que président;
 - Capricorn Venture Partners SA, ayant son siège social à 3000 Louvain, Lei 19/1, société anonyme, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur;
 - Nipponkoa Insurance Company (Europe) Limited, ayant son siège social à EC3A 7JB Londres, 18 Bevis Marks, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur.
2. Marie Claire Pletinckx (représentante permanente de MC Pletinckx SPRL) exerce les mandats externes suivants:
 - Nationale Suisse Verzekering SA, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, rue des Deux Églises 14, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;
 - Europese Goederen-en Reisbagage Verzekeringsmaatschappij SA, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, rue des Deux Églises 14, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice;
 - Mensura Caisse Commune d'Assurances, ayant son siège social à 1000 Bruxelles, place du Samedi 1, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administratrice.
3. Jean Paul Van Keirsbilck exerce un mandat externe dans:
 - Parus Consult SPRL, ayant son siège social à 1933 Zaventem, Mezenhof 16, non cotée sur un marché réglementé, en tant que gérant.
4. Emiel Walkiers exerce des mandats externes dans:
 - Corimmo scrl, ayant son siège social à 1020 Bruxelles, Esplanade 1, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur non exécutif;
 - Tramonto cva, ayant son siège social à 2020 Antwerpen, Eglantierlaan 5 non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur non exécutif;
 - Moore Stephens Verschelden Réviseurs d'entreprises scrl, ayant son siège social à 1020 Bruxelles, Esplanade 1, non cotée sur un marché réglementé, en tant qu'administrateur exécutif.



Rapport de durabilité



18. Rapport de durabilité

18.1. Introduction

La banque durable est ancrée dans les gènes d'Argenta. Le groupe financier a toujours privilégié l'intérêt à long terme dans ses activités, tant en banque qu'en assurances. Hier comme aujourd'hui.

L'organisation d'Argenta ne cesse de grandir en taille et en complexité en raison des changements rapides et profonds survenus dans le secteur bancaire, comme les changements de comportement des clients, les progrès de la numérisation, l'adaptation des réglementations, le nouveau cadre de contrôle international et de nouvelles taxes.

Malgré cette complexité croissante, Argenta veut entretenir ses fortes valeurs culturelles et conserver son image de simplicité, de transparence, de sobriété et d'équité auprès de ses clients.

Au cours de ces cinq années de crise, Argenta s'est distinguée dans le paysage bancaire du Benelux par ses performances, aussi bien au niveau de l'expérience du client que de la gestion des risques et des résultats financiers. Ce succès est le résultat d'une approche spécifique de l'organisation combinée à une répartition saine des activités.

18.1.1. Accent sur les particuliers et les ménages en Belgique et aux Pays-Bas

Argenta propose un assortiment complet de produits aux particuliers et aux ménages. Argenta ne s'adresse pas aux entreprises. Argenta est active en Belgique et aux Pays-Bas où elle suit de près, depuis des décennies déjà, les besoins des clients. Au Luxembourg, le groupe se concentre sur la gestion de fonds d'investissement. Argenta n'est pas active dans d'autres pays et n'a pas l'intention d'en changer à l'avenir. Depuis 1956, Argenta a fait le choix délibéré de limiter aussi bien l'offre de produits et services que la zone géographique dans laquelle il opère.

Cette approche ne limite pas les possibilités de croissance d'Argenta mais permet à toute l'entreprise et à ses centaines d'agents et de collaborateurs actuels de se concentrer sur la qualité des services

qu'Argenta veut fournir: une grande rapidité d'action et une concentration sur des questions que le groupe connaît et maîtrise. Le périmètre défini est clair et transparent pour le conseil d'administration, la direction et tous les collaborateurs qui travaillent dans le réseau d'agences et au siège principal. L'orientation choisie a permis aux personnes qui travaillent souvent depuis des décennies chez Argenta de développer un savoir-faire bien ancré.

18.1.2. Répartition de l'offre sur 4 piliers de produits

Une répartition saine est un principe économique fondamental. Argenta a opté pour une stratégie de diversification de produits. Argenta ne veut pas dépendre uniquement des revenus provenant de ses activités bancaires traditionnelles, comme la marge d'intérêt entre les taux d'intérêt de l'épargne et du crédit, mais veut aussi générer des revenus tirés de ses activités d'assurance et des rémunérations pour les conseils, la vente et la gestion de fonds d'investissement. Cela garantit une plus grande stabilité aux revenus d'Argenta, ce qui est bénéfique pour l'autofinancement équilibré de ses activités de bancassurance.

18.1.3. Stratégie durable et à long terme

Le Groupe Argenta se fixe des objectifs à long terme dans tout ce qu'il entreprend. Le bancassureur veut être un partenaire fiable pour ses clients, ses agents, ses collaborateurs, ses administrateurs, ses actionnaires familiaux et coopérateurs ainsi que pour la société. La durabilité est un composant essentiel de l'ADN de l'entreprise.

18.1.4. Des rapports annuels sur la durabilité

Au moyen d'un rapport annuel sur la durabilité, Argenta veut présenter la situation et les progrès réalisés sur des thèmes et des accents auxquels les diverses parties prenantes accordent de l'importance.

Le rapport de durabilité a été rédigé conformément aux lignes directrices GRI les plus récentes (GRI 4 - niveau 'étendu' (*comprehensive*) et vérifié par le

réviseur d'entreprises. Par ailleurs, GRI a instauré le nouveau contrôle *materiality matters* concernant la sélection des thèmes pertinents du rapport.

Le rapport s'articule autour de cinq thèmes:

- Identité
- Moteur de l'économie réelle
- Banque axée sur les clients
- Employeur
- Au cœur de la société

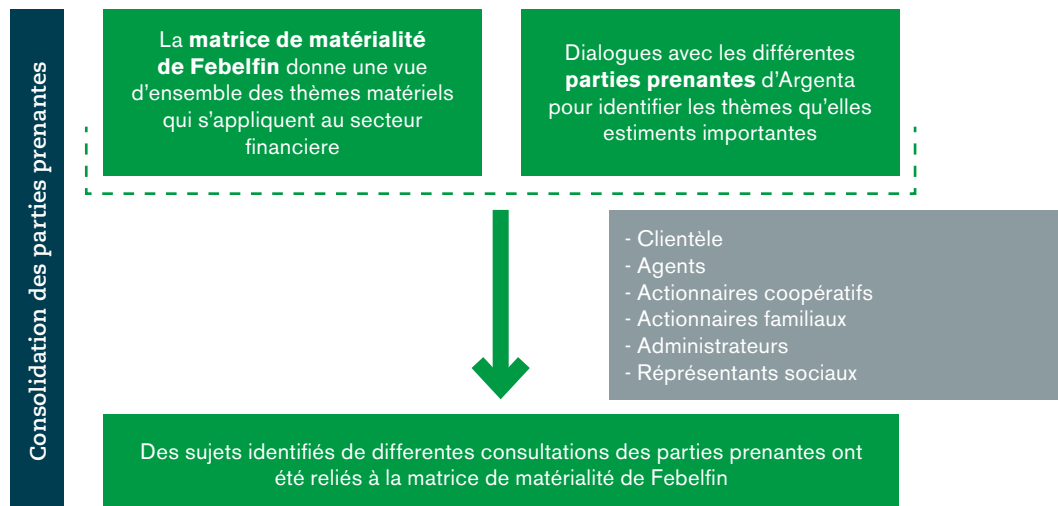
18.1.5. Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes

En 2012, Argenta a aligné les thèmes rapportés sur la matrice de matérialité de Febelfin. Dans le cadre de son premier rapport sur la responsabilité sociale du secteur, la fédération belge du secteur

financier avait dressé une liste des différents thèmes pertinents en matière de durabilité.

En 2013, Argenta a encore franchi une étape supplémentaire. Les parties prenantes du bancassureur ont été identifiées et un dialogue a aussi été entamé avec eux.

Lors de la rédaction de ce rapport de durabilité, un accent spécifique a été mis sur les thèmes auxquels les parties prenantes accordent de l'importance (voir annexe 23.2.2 Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes). Ils sont également mentionnés sur la matrice de matérialité de Febelfin pour obtenir une vue d'ensemble des thèmes qui s'appliquent au secteur bancaire en général et à Argenta en particulier (voir annexe 23.2.3 Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta).



18.1.6. Progrès réalisés dans le plan d'action 2013 – 2015

Le plan d'action en matière de durabilité 2013–2015 a été établi en 2012. Les progrès réalisés pour chaque point d'action à la fin 2013 sont expliqués à la section 18.7 État d'avancement du plan d'action 2013-2015.

Des progrès concrets ont été réalisés et Argenta compte bien poursuivre sur cette voie. Ainsi, en 2014 et 2015, Argenta continuera à miser sur la transparence en matière de composition des fonds et sur une politique durable des achats.

18.2 Argenta et son identité

Argenta est le quatrième plus grand bancassureur de Belgique. Au fil des ans, il s'est bâti une réputation de stabilité. Argenta propose des produits de qualité, simples et transparents en termes de coûts. Mais les produits, les comptes à vue gratuits et les excellentes performances du fonds d'épargne-pension ne constituent pas la base du succès d'Argenta.

Tout l'art consiste à donner et à obtenir la confiance des clients. C'est ce que promeut Argenta en Belgique via son réseau d'agents indépendants. Ces derniers peuvent établir une relation à long terme avec les clients, ce qui leur permet de dispenser des

conseils sur mesure. Aux Pays-Bas également, les collaborateurs prônent la singularité d'Argenta et sa culture qui se caractérise par la sobriété, le refus du gaspillage, la fiabilité, la communication directe, des produits équitables et des prix corrects. En 2013, un film sur l'identité d'Argenta a été visionné à de multiples reprises sur le site www.argenta.nl.

« Je pense que l'actionnaire se porte garant de la continuité de l'entreprise. (...)

Nous sommes complètement liés aux heures et malheurs d'Argenta.

Dans une entreprise familiale comme la nôtre, il est évident que la culture de l'entreprise porte en très grande mesure la griffe des fondateurs. Pensez à des éléments tels que la sobriété la gestion économe et le soin quand il s'agit de l'argent; la fiabilité; le travail; l'épargne et les investissements; vivre selon ses moyens; être proche des gens »

Karel Van Rompuy,
Fondateur et inspirateur d'Argenta

18.2.1. Entreprise familiale

Malgré sa taille, Argenta reste encore et toujours une entreprise familiale.

Depuis sa création en 1956, l'entreprise est restée aux mains de la famille Van Rompuy, via la holding Investar nv.

Argenta défend toujours les idées de son fondateur Karel Van Rompuy. Grâce à la vision durable à long terme de son fondateur, Argenta reste l'un des rares établissements financiers à avoir conservé son nom et son identité pendant 57 ans. La croissance à long terme prime sur les gains à court terme. La majorité des bénéfices est en effet réinvestie en permanence dans l'entreprise.

Pour mener à bien sa stratégie, Argenta travaille en étroite collaboration avec des agents indépendants qui sont eux-mêmes de petites entreprises familiales. Argenta s'adresse exclusivement aux ménages et aux familles de Belgique et des Pays-Bas. En 2010, l'actionnariat s'est ouvert, pour 15 %, aux agents et clients. Leur apport a été regroupé dans la société coopérative Argen-Co, qui a pris à son tour une participation dans Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv. De cette manière, les clients sont encore plus étroitement liés à leur bancassureur.

Il est dès lors essentiel d'entretenir une relation à long terme entre Argenta, ses agents et les clients particuliers. Les agences belges sont pour la plupart dirigées, depuis deux voire trois générations, par des familles d'indépendants qui visent le bien-être permanent de leurs clients et font preuve de loyauté envers leur bancassureur.

18.2.2. Vision et stratégie propres

Depuis sa création, Argenta veut être le meilleur bancassureur pour les ménages grâce à une offre de produits simples et transparents, dont le rapport qualité-prix est supérieur à celui des produits comparables sur le marché.

Argenta peut faire de cette vision une réalité, notamment en préservant de manière délibérée son indépendance. Les actionnaires font primer la croissance progressive de l'entreprise sur la rentabilité à court terme. Une croissance saine et durable est le résultat de cette politique cohérente.

18.2.3. Externalisation

L'ambition d'être 'lean and mean' est au centre des préoccupations d'Argenta. Argenta se concentre sur sa mission de banquier et d'assureur mais externalise toutes les activités que d'autres peuvent

« Nous suivons une stratégie cohérente et cela montre qu'il existe une culture sous-jacente, un esprit, un état d'esprit. Je pense qu'il s'agit d'un de nos acquis les plus précieux. »

Karel Van Rompuy,
Fondateur et inspirateur d'Argenta

accomplir à un meilleur prix ou avec une qualité supérieure, même si Argenta en assume toujours la responsabilité finale. Cette politique d'externalisation a aussi contribué à la forte croissance d'Argenta au cours de ces dernières années.

La sous-traitance est pratiquée dans les services opérationnels comme les centres informatiques, l'administration des investissements pour les clients, le traitement des sinistres et la gestion hypothécaire. Depuis des années déjà, Argenta fait aussi appel, avec succès, à des fournisseurs de produits de haute qualité, comme des gestionnaires de fonds d'investissement et des assurances spéciales.

18.2.4. Réputation et intégrité

En menant une politique cohérente, Argenta a réussi à bâtir une réputation de stabilité et de sécurité qu'elle entend bien conserver.

18.2.4.1. Comportement éthique des agents et des collaborateurs

La Charte éthique décrit ce que les clients peuvent attendre de leur banque et assureur et l'attitude que les agents et leurs collaborateurs doivent adopter à leur égard. Tous ceux qui travaillent chez Argenta souscrivent au code de conduite de la Charte éthique. Les agents souscrivent à la Charte éthique dans le cadre de leur contrat d'agence commerciale. La Charte éthique est publiée sur le site www.argenta.be.

Les membres de la direction des filiales néerlandaises ont quant à eux fait une déclaration appelée 'bankiereed'. Cette déclaration éthique insiste sur l'intérêt du client, l'usage non abusif des connaissances, la confidentialité des informations qui leur sont confiées et l'obtention d'un minutieux équilibre entre les divers intérêts. Les décideurs et les administrateurs ont fait cette déclaration verbale et écrite en 2013, en présence de trois témoins.

Les comportements non éthiques peuvent être signalés à une personne de confiance désignée au sein d'Argenta.

Nombre de plaintes informelles et formelles adressées à la personne de confiance	2011	2012	2013
Nombre de plaintes résolues	2	2	5
Nombre de plaintes en cours de traitement	0	0	1
Nombre total de plaintes	2	2	6

Le nombre de plaintes reste limité mais augmente. Les collaborateurs s'adressent en effet plus facilement à la personne de confiance, s'expriment plus librement et recherchent plus rapidement un moyen d'exposer leurs problèmes.

18.2.4.2. Préservation et développement de la réputation et de l'intégrité

Argenta accorde beaucoup d'importance à sa réputation et à son intégrité. Il continue donc à :

- mener une politique d'acceptation de la clientèle;
- accroître sa vigilance afin de protéger les intérêts des clients particuliers;
- surveiller les opérations des clients afin de détecter des mouvements atypiques; les opérations suspectes et les déclarations de soupçon de blanchiment sont examinées et, le cas échéant, rapportées aux instances compétentes;
- à former et sensibiliser les collaborateurs du siège et des agences sur:
 - la prévention du blanchiment d'argent, le terrorisme financier et le financement des armes de destruction massive;
 - le respect de la politique de prévention en matière fiscale et la prévention de mécanismes fiscaux particuliers;
 - l'application des codes déontologiques propres à Argenta et au secteur;
 - le respect de la législation sur la protection de la vie privée et du consommateur;
- la préservation de l'intégrité des marchés financiers par l'application de la législation européenne MiFID et la protection des investisseurs grâce à une définition correcte des besoins lors de l'établissement du profil de client.

Argenta a conçu des modules d'e-learning, des directives et des procédures visant à assurer une application correcte des codes de conduite ainsi que des réglementations et législations en vigueur.

Les membres du personnel d'Argenta suivent des formations via des modules d'e-learning sur les thèmes susmentionnés. Une plateforme d'e-learning permet aux directions HR et Compliance & Intégrité de suivre si les e-learning ont été effectués avec succès.

Argenta organise un contrôle interne approprié, dont les résultats sont transmis dans un reporting trimestriel adressé au comité de direction et dans un rapport destiné à la Banque Nationale de Belgique.

En tant que membre de Febelfin, d'Assuralia, de la Nederlandse Vereniging van Banken et du Verbond van Verzekeraars, Argenta a aussi souscrit aux codes de conduite de ces organisations professionnelles. En 2012, Argenta est aussi devenu membre du European Savings and Retail Banking group (ESBG) et du World Savings and Retail banking group (WSBI). Argenta confirme ainsi qu'elle se conforme aux exigences et normes légales qui s'appliquent aux banques d'épargne en Europe. Argenta ne participe pas à la gestion d'associations, de fédérations ou d'organisations de défense d'intérêts et n'apporte aucun financement complémentaire dépassant la simple cotisation.

18.3. Argenta, moteur de l'économie réelle

En tant que banquier et assureur de clients particuliers en Belgique et aux Pays-Bas, Argenta veut soutenir et stimuler durablement l'économie réelle par le biais d'une série de stratégies bien ciblées.

« Argenta investit 87 % de l'épargne collectée en prêts aux ménages et en obligations d'État de bonne qualité. »

18.3.1. Réinvestissement de l'épargne dans les besoins de base des ménages

Argenta collecte des fonds auprès des ménages disposant d'un surplus d'épargne via des comptes à vue, l'épargne classique, l'épargne-pension et les contrats d'assurance, et les prête aux ménages ayant un manque de liquidités temporaire ou des projets d'investissement. En 2013, 67 % de l'épargne et des contrats d'assurance des ménages ont été transformés en prêts aux ménages.

Les réinvestissements de l'épargne et des contrats d'assurance prennent surtout la forme de crédits qui répondent aux besoins de base des ménages (le logement et dans une moindre mesure, la mobilité). Les prêts octroyés par dossier sont limités et sont couverts par des garanties hypothécaires dans le cas des crédits logement. Le risque de crédit final est de ce fait très limité.

Les fonds collectés qui ne sont pas convertis en prêts aux ménages sont investis par Argenta, principalement dans des emprunts de l'État belge (16 %) et d'autres États européens (4 %), la Banque centrale européenne se portant garante du remboursement. Le pourcentage a diminué

	2011	2012	2013
Épargne et contrats d'assurance des ménages:			
en millions d'euros	31.171	32.431	33.425
en % du total des actifs Argenta	89 %	91 %	94 %
Prêts aux ménages:			
en millions d'euros	18.142	20.102	22.256
en % de l'épargne des ménages	58 %	62 %	67 %
en % du total des actifs Argenta	52 %	57 %	63 %
Réinvestissement en emprunts d'État belges:			
en millions d'euros	7.239	6.657	5.323
en % de l'épargne des ménages	23 %	21 %	16 %
en % du total des actifs Argenta	21 %	19 %	15 %
Réinvestissement en emprunts d'État d'autres pays:			
en millions d'euros	2.156	1.676	1.459
en % de l'épargne des ménages	7 %	5 %	4 %
en % du total des actifs Argenta	6 %	5 %	4 %

par rapport à 2011 et 2012 vu que les prêts aux ménages ont augmenté de manière significative.

À partir de 2014, des prêts seront aussi accordés aux partenariats public-privé.

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

Les réinvestissements sont soumis à des règles strictes qui sont décrites dans les Politiques Gestion ALM et Trésorerie d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances. Argenta n'investit donc pas dans des instruments exotiques. Les transactions spéculatives pour générer des bénéfices à court terme ('trading') sont interdites. Il est également interdit pour la banque d'investir dans des actions. Pour les assurances, ces investissements sont acceptés avec des restrictions et se limitent à des secteurs spécifiques. Tous les réinvestissements sont réalisés en euros; il n'y a pas de risque de change.

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

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

Le nombre de clients (84.500 en 2011 à 116.600 en 2013) et le montant de l'épargne-pension (53 millions en 2011 à 76 millions en 2013) ont fortement augmenté au cours des trois dernières années. Nous constatons cette même tendance dans les assurances pension, même si les versements annuels pour l'épargne-pension sont légèrement plus élevés. Même chez les clients de moins de 30 ans, nous observons une hausse significative de l'épargne-pension et des assurances pension. En 2013, cette progression s'élevait respectivement à 10 % et 14 %.

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

Les clients peuvent placer leur argent chez Argenta dans des fonds, des obligations et des actions et investir ainsi dans l'économie réelle. Les produits

d'investissement sont sélectionnés en accord avec le client, conformément au profil de risque que l'agent a établi sur la base d'un questionnaire complété avec le client.

Les caractéristiques des produits de investissement sont décrites dans les fiches produits qui sont publiées et disponibles sur le site www.argenta.be.

18.3.4. Argenta, un partenaire bancassureur stable

En tant que [banque](#), Argenta se conforme à la [réglementation de Bâle III](#) qui a été élaborée en réponse à la crise financière. Cette réglementation renforce les exigences en matière d'adéquation des fonds propres et de ratio de levier financier.

En tant qu'[assureur](#), Argenta Assurances est soumis à la [réglementation Solvency](#).

L'adéquation des fonds propres et la stabilité sont mesurées conformément à la [réglementation de Bâle III](#) en déterminant le rapport entre le capital et les actifs pondérés en fonction de leur risque au niveau du groupe et au niveau de la banque. Le capital Tier 1 pour les banques s'élèvera à 6 % au minimum des actifs pondérés en fonction de leur risque à partir de 2015.

En outre, le ratio de levier financier est surveillé au niveau du groupe et de la banque, conformément à la [réglementation de Bâle III](#), afin d'éviter qu'une banque ne constitue des positions d'endettement excessives. D'ici 2018, le ratio de levier financier (capital Tier 1 / total du bilan) s'élèvera donc à 3 % au minimum; cela signifie qu'une banque ne pourra plus prêter que 33 fois au maximum son capital Tier 1. Argenta respecte déjà largement ces exigences futures.

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep	2011	2012	2013
Capital Tier 1 / actifs pondérés en fonction de leur risque	15,0 %	16,0 %	17,0 %
Capital Tier 1 / total du bilan (leverage)	3,5 %	3,9 %	4,3 %
Argenta Banque d'Épargne	2011	2012	2013
Capital Tier 1 / actifs pondérés en fonction de leur risque	15,0 %	16,0 %	17,0 %
Capital Tier 1 / total du bilan (leverage)	3,2 %	3,5 %	4,0 %

En tant qu'assureur, Argenta suit la **réglementation Solvency**. Comme les contrats d'assurance impliquent des obligations à l'égard des assurés et de leurs bénéficiaires, l'assureur doit maintenir une quantité définie de fonds propres.

Le rapport entre le capital disponible et le capital requis est exprimé par le ratio de solvabilité.

Argenta Assurances possède un capital disponible qui équivaut pratiquement au double du capital légalement requis:

Argenta Assurances	2011	2012	2013
Capital disponible / capital requis	196 %	196 %	199 %

Dans l'attente de la réglementation Solvency II qui doit entrer en vigueur en 2016, les autorités de contrôle belges et néerlandaises ont déjà pris des mesures réglementaires provisoires selon lesquelles Argenta doit notamment réaliser une Orsa (*Own Risk Self Assessment* ou propre estimation des risques) et communiquer les résultats à l'autorité de contrôle en 2014 et 2015. Chaque risque qui se produit réellement a en effet un impact sur la position financière de l'assureur, avec des conséquences éventuelles pour les assurés. Ces risques sont chiffrés dans l'Orsa et rapportés aux autorités de contrôle.

18.4. Argenta, une banque axée sur les clients

Argenta est une entreprise axée sur les clients. La politique d'entreprise est résumée dans le schéma ci-dessous. Dans ce rapport de durabilité, nous mettons l'accent sur 3 éléments du schéma présenté ci-dessus (*):

- réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des clients et des agents;
- soutien par le siège de la distribution dans les agences;
- évolutions dans la politique des produits.

18.4.1. Enquête de satisfaction auprès des clients et des agents

Argenta met un point d'honneur à entretenir une relation à long terme durable avec les agents et les clients. C'est justement en ces temps économiques difficiles où l'amélioration de la productivité et de l'efficacité revêt une importance encore plus grande que cette relation mérite toute notre attention. Pour ne pas perdre de vue les intérêts des clients et des agents, Argenta a lancé en 2012 des enquêtes NPS.¹

Banque familiale Prestations de services honnêtes Destinée aux particuliers et familles Financement de l'économie réelle Enquête de satisfaction (*)			
Épargner et payer	Investir	Assurer	Emprunter
Comptes de paiement gratuits Coûts bancaires gratuits Évolution de la politique de produit (*)	Investir sainement Conservation gratuite de titres Évolution de la politique de produit (*)	Assortiment complet pour les particuliers Sans risques industriels	Vivre sainement Sans risques industriels
Distribution Agents loyaux jusqu'à la 2e et 3e génération Travaille en conformité en disposant des connaissances professionnelles Soutien distribution en agences (*)			
Transparence Des produits simples et clairs pour toutes les phases de la vie Sans négociation de tarifs			
Processus Lean Sobre			

¹ NPS signifie Net Promotor Score. Il s'agit d'un instrument de mesure qui détermine, au moyen d'une seule question, un score de satisfaction facilement interprétable qui peut être comparé dans le temps ou entre différents secteurs. Pour en savoir plus, voir www.argenta.be 'À propos d'Argenta'.



« Nos clients sont nos ambassadeurs. Ils méritent le meilleur service, dans le Contact Center aussi. »

Colin Gray,
team manager Centre de Contact

18.4.1.1. Les clients font la réussite d'Argenta

Maintenir le score élevé de satisfaction des clients est un objectif ambitieux pour Argenta. En 2013 aussi, une grande attention a été accordée aux points d'action qui ont été identifiés lors de l'enquête de 2012. En 2014, Argenta organisera à nouveau une vaste enquête auprès des clients selon la méthodologie NPS.

18.4.1.2 Les agents font la réussite d'Argenta

La satisfaction des agents contribue aussi à la réussite d'Argenta. En plus de l'enquête NPS menée en 2012, une nouvelle enquête a été organisée en 2013 auprès des agents, avec un taux de participation encore plus élevé. Les critiques et les propositions d'amélioration représentent un défi très sain auquel Argenta accorde la priorité.

18.4.2. Soutien de la distribution dans les agences

La forte évolution que connaît le secteur bancaire et des assurances place les agents et leurs collaborateurs face à d'énormes défis. Ils doivent adopter à l'égard du client une approche proactive, avec des conseils spécialisés qui sont adaptés en permanence à ses besoins spécifiques. Les conseils doivent pouvoir se conformer aux critères de durabilité: les clients doivent comprendre la

stratégie choisie et celle-ci doit convenir au client pendant toute sa durée. Pour soutenir les agents et les collaborateurs dans cette tâche, une nouvelle politique d'apprentissage a été élaborée et la procédure de recrutement et d'accompagnement des nouveaux agents a été améliorée.

18.4.2.1. Une politique d'apprentissage durable

La politique d'apprentissage qui a été élaborée en 2013 se compose des principaux éléments suivants:

- offre de trajets de formation ciblés sur des compétences commerciales et techniques liées aux produits, y compris des tests pratiques;
- offre de trajets de formation sur mesure en fonction du niveau de connaissances du collaborateur par:
 - l'utilisation d'une évaluation des connaissances initiales, qui permet à des entrants indirects d'intégrer le trajet de formation; elle permet aussi d'élaborer des trajets de coaching personnalisés pour les nouveaux venus;
 - l'utilisation des résultats des tests à l'issue des trajets de formation en vue d'optimiser encore les trajets et les coachings personnalisés;
 - des formateurs professionnels internes et externes. Les formateurs internes sont formés par Argenta. Ils apportent leurs connaissances acquises dans leur domaine de spécialisation ou leur expérience dans le réseau d'agences. L'accent est mis ici sur le renforcement des compétences pédagogiques. Argenta veut conclure des partenariats de longue durée avec des formateurs externes afin de leur permettre d'acquérir les connaissances nécessaires sur les pratiques des agences d'Argenta.

Chaque nouvel agent se voit aussi attribuer un mentor qui l'accompagnera au début de sa mission.

Il est fait appel pour cela à près de 90 agents (qui ont prouvé qu'ils travaillaient de manière correcte et conforme, qui possèdent les compétences pédagogiques d'un mentor et sont prêts à assumer ce rôle).

Cette politique d'apprentissage durable s'inscrit parfaitement dans l'implication actuelle des spécialistes. Argenta investit en permanence dans l'amélioration des connaissances et des compétences de ses agents. Des spécialistes leur ont donné près de 1.500 coachings en 2013.

18.4.2.2. Soutien supplémentaire apporté au réseau des agences

En 2013, le nombre de directeurs régionaux est passé de 12 à 15 afin de garantir un meilleur suivi du fonctionnement des agences. Les initiatives suivantes ont également été prises en 2013.

- Une cellule Performance des agences a vu le jour. Cette cellule fournit à chaque agent une grille de développement personnel, des chiffres de production actualisés, des calculs de valeurs de portefeuilles et d'immeubles, une assistance lors des négociations de portefeuilles et l'élaboration d'un modèle de revenus et de bonus.
- Une cellule Immeubles a également été créée et a pour mission d'aider les agents lors de l'achat, la transformation, l'aménagement et la sécurisation de leurs agences.

18.4.3. Évolutions dans la politique des produits.

18.4.3.1. Pleins feux sur les conseils et l'intérêt du client

Dans le cadre de la relation à long terme avec le client, les produits d'investissement en Belgique sont toujours proposés après un entretien de conseil. Nous partons donc toujours des besoins du client et de sa situation personnelle actuelle (c'est-à-dire les moments clés de sa vie). Les entretiens de conseils englobent bien plus que les conseils et la vente de produits. Les clients peuvent aussi faire appel à notre savoir-faire en matière de fiscalité, de transmission de patrimoine et de planning successoral.

Argenta ne souhaite pas d'arbitrages motivés par des commissions dans son réseau de vente et tient

cela à l'œil en effectuant différents contrôles et en prévoyant une structure de commissions saine.

Argenta Assurances connaît un faible pourcentage de rachat, ce qui témoigne d'une bonne qualité au niveau de la vente. En moyenne, le taux de rachat est inférieur à 1 % pour les assurances d'épargne fiscales et non fiscales (branche 21). La participation bénéficiaire conséquente, les faibles taux d'intérêt du marché pour des investissements alternatifs et la bonne solvabilité continueront à soutenir ce faible taux de rachat.

Les pourcentages de vente dans d'autres produits de investissement sont supérieurs au 1 % de la branche 21 et sont souvent directement liés aux performances des fonds sous-jacents.

Aux Pays-Bas, les produits sont proposés en ligne et via des intermédiaires. Pourtant, aux Pays-Bas également, c'est l'intérêt du client qui prime avant tout. En mai 2013, Argenta Nederland a mené à ce sujet des discussions approfondies avec l'autorité de contrôle néerlandaise. L'intérêt du client a par la suite été pris en compte dans les processus opérationnels. Des workshops ont aussi été organisés avec les différents départements afin d'identifier d'autres points d'action en rapport avec l'intérêt du client. Ces points d'action seront mis en œuvre en 2014.

18.4.3.2. Accessibilité de nos produits

La philosophie d'Argenta est très simple: les clients ne doivent pas payer lorsqu'ils mettent leur argent à la disposition de la banque. Outre les comptes à vue gratuits, les cartes gratuites et la Banque par Internet gratuite, Argenta propose aussi le dépôt de titres gratuit. Cette philosophie est appréciée par nos clients, comme en témoigne l'augmentation des comptes.

Infrastructure bancaire gratuite	Belgique 2012	Belgique 2013	Pays-Bas - 2012	Pays-Bas - 2013
Épargne et Paiements				
Comptes à vue	960.000	997.000	Pas proposé	Pas proposé
Comptes d'épargne et à terme	1.201.000	1.234.000	100.000	120.000
Comptes d'épargne-pension	100.000	117.000	Pas proposé	Pas proposé
Abonnements à la Banque par Internet	487.000	544.000	112.000	124.000
Cartes de débit et de crédit	1.160.000	1.302.000	Pas proposé	Pas proposé
Investir				
Comptes-titres	115.000	123.000	Pas proposé	Pas proposé

18.4.3.3. Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société

Argenta propose ses propres fonds d'investissement Argenta depuis novembre 1988. Fin 2008, l'assortiment de fonds d'investissement a été complété par l'offre d'une 'architecture ouverte'. Conformément à sa propre vision à long terme, Argenta propose des fonds ayant un horizon à long terme. Argenta a défini des principes pour 'Investir sainement'. Pour plus d'informations, consultez http://www.argenta.be/nl/beleggen/gezond_beleggen.

politique durable dans le sens où ils appliquent des critères négatifs, tels que la prévention des investissements dans l'uranium appauvri, les bombes à fragmentation et les mines antipersonnel. De plus, Petercam, Carmignac Gestion et Edmond de Rothschild Asset Management ont souscrit aux 'UN Principles for Responsible Investment' (UNPRI). GS&P n'y a pas souscrit car il investit uniquement dans des entreprises familiales européennes qui ont de toute façon un caractère durable et pour lesquelles ces règles revêtent moins d'importance.

Investir sainement					
Vision à long terme					
	2012	2013		2012	2013
'Critère d'exclusion' avant l'incorporation d'entreprises dans les propres fonds	269,5 millions d'euros	256,4 millions d'euros	'Approche Best in class' Entreprises répondent au critère de durabilité	10,5 millions d'euros	18,4 millions d'euros
Gestionnaires de fonds externes évalués en vue de l'application d'une politique durable	1,34 milliards d'euros	1,62 milliards d'euros	'Approche thématique' Entreprises concernant un certain thème de durabilité	0,2 millions d'euros	10,1 millions d'euros

Pour la composition de ses propres fonds, Argenta évalue les investissements sur la base d'une liste de critères d'exclusion sociaux et environnementaux. Le fonds ne peut jamais réaliser d'investissements liés à l'uranium appauvri, aux bombes à fragmentation, aux mines antipersonnel, au phosphore blanc ou aux violations des embargos sur les armes ainsi qu'aux infractions à la législation environnementale, aux droits de l'homme et au droit du travail. Par ailleurs, Argenta essaie, dans la mesure du possible, de tenir compte de critères sociaux et les investissements qui sont liés à l'industrie du tabac et des jeux sont exclus de ses propres fonds. Les critères d'exclusion ont été analysés en 2013 et publiés sur http://www.argenta.be/fr/beleggen/gezond_beleggen.

Quant aux fonds qu'Argenta achète auprès de gestionnaires de fonds externes (Carmignac Gestion, Petercam, Edmond de Rothschild Asset Management et GS&P), il a contrôlé en 2012 quels **critères minimums** ont été appliqués lors de la composition de ces fonds et de leur suivi. Il en est ressorti que tous les partenaires mènent une

Pour 2013, Argenta a demandé aux gestionnaires de fonds externes une confirmation de l'application conséquente des critères négatifs décrits ci-dessus.

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

- Les '**fonds Best in class**': seules les entreprises qui réalisent les meilleurs scores selon une série de critères sociaux et environnementaux sont prises en compte. Les valeurs évaluées reposent sur l'indice Ethibel Sustainability Index (ESI)². Vu que l'Argenta-Fund Responsible Growth Fund existant s'adresse surtout à l'investisseur plus dynamique, Argenta voulait aussi proposer à l'investisseur au profil plutôt défensif un produit qui tienne compte de critères durables supplémentaires. C'est la raison pour laquelle il a créé en 2013 le petit frère défensif Argenta-Fund Responsible Growth Fund Défensif. Une énorme campagne portant sur le thème de la durabilité a été menée pour ce nouveau produit. Par rapport à 2012, ces fonds '**Best in class**' ont augmenté de 75 %. Bien que

² Cet indice du Forum Ethibel sélectionne les 200 entreprises européennes réalisant les meilleures performances dans le domaine de la responsabilité sociale des entreprises. Le Forum Ethibel un bureau de conseil spécialisé en responsabilité sociale des entreprises (RSE) et en investissement socialement responsable (ISR).

ces jeunes fonds restent assez petits par rapport à l'ensemble du portefeuille, il semble que les clients d'Argenta manifestent un intérêt accru pour des investissements durables.

- Les '**fonds à Thème**': seules les entreprises axées sur un thème durable sont prises en considération. Argenta propose depuis fin 2012 le GS&P-fonds Family Business qui investit dans des entreprises familiales. Ces entreprises visent généralement une croissance responsable à long terme. Par rapport à 2012, ce fonds a augmenté de près de 10 millions d'euros. C'est une progression importante, si l'on tient compte du fait qu'il s'agit pourtant d'un fonds d'actions principalement destiné à des investisseurs plutôt dynamiques. Bien que ce fonds soit encore petit par rapport à l'ensemble du portefeuille, sa forte hausse laisse supposer qu'il bénéficie de toute l'attention nécessaire, tant de la part d'Argenta que de ses clients.

En 2013, un blog d'experts a été créé pour les investissements. Ce blog est géré par le Prof. Dr. Stefan Duchateau. Chaque semaine, un article est posté sur le blog, auquel les clients particuliers, les agents et les personnes intéressées peuvent réagir.

18.4.3.4. Modifications apportées aux produits

Tous les nouveaux produits ainsi que les adaptations tarifaires en Belgique et aux Pays-Bas suivent une procédure de contrôle qualité interne où interviennent les directions Gestion de produits, Investissements, Compliance et Intégrité et Risk Management. Certains produits doivent également être autorisés par les autorités de contrôle en Belgique et aux Pays-Bas³. Pour plus d'informations,

consultez l'annexe 8.4 'Modifications apportées aux produits'. Ces dernières n'ont jamais constaté le non-respect des règles en vigueur.

18.5. Argenta, employeur

18.5.1. Une politique du personnel durable

Une activité bancaire durable repose nécessairement sur une politique du personnel également durable. Argenta place dès lors ses collaborateurs au cœur de sa stratégie. Ils doivent opérer dans un environnement de travail où ils se sentent chez eux dès le premier jour. L'ambiance ouverte et familiale ainsi que la communication directe suscitent une implication très forte au niveau des collaborateurs.

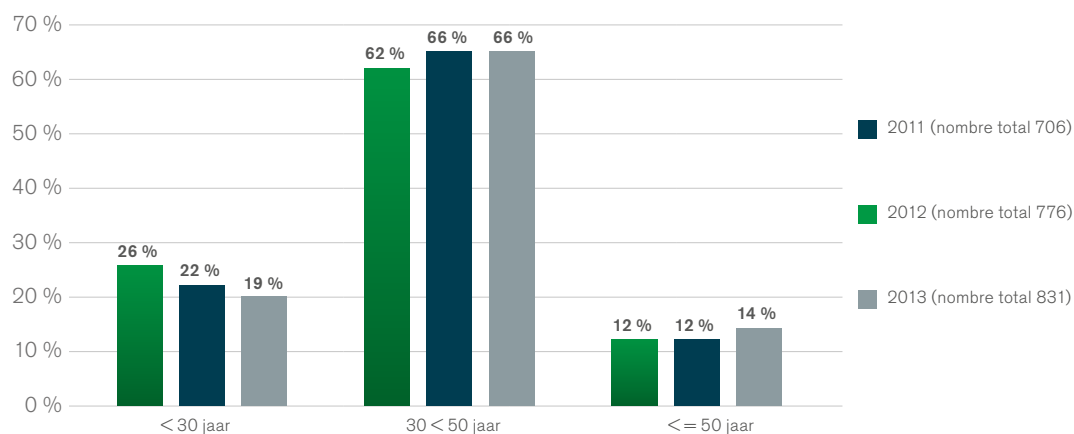
Argenta est une entreprise jeune et dynamique. C'est ce que montre la pyramide des âges et le faible taux d'absentéisme:

Le groupe entre 30 et 50 ans représente le plus grand groupe de collaborateurs d'Argenta. Pour les recrutements en 2013, une expérience pertinente dans une autre entreprise est devenue une exigence, ce qui a augmenté l'âge moyen des collaborateurs.

Le nombre moyen de jours d'absence par employé reste stable et faible.

Nombre moyen de jours d'absence par employé	2011	2012	2013
Totaal	13	11	12

Nombre d'employés



³ L'autorité de contrôle belge est la FSMA; l'autorité de contrôle néerlandaise est l'Autoriteit Financiële Markten

Pour la première fois, nous publions également les chiffres relatifs au maintien en poste après le congé parental. Ce taux de rétention peut être qualifié de stable et d'élevé.

Maintien en poste après le congé parental	2011	2012	2013*
Congé parental à plein temps (en nombre)	19	13	23
Hommes	5	3	6
Femmes	14	10	17
Sortie de service dans les 12 mois	1	2	1
Taux de rétention	95 %	85 %	96 %

* Situation actuelle au 31 décembre 2013

18.5.2. Apprentissage et développement

Les collaborateurs peuvent contribuer à la croissance d'Argenta. L'entreprise les encourage aussi à se développer individuellement. Ils sont aidés par des formations, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les dirigeants.

	2011	2012	2013
Nombre moyen d'heures de formation par employé	18	33	38

Le nombre d'heures de formation a fortement augmenté depuis 2012. Outre les formations classiques sur les produits et les applications organisées par chaque direction, des formations à calendrier ouvert sont également proposées. Il s'agit de formations spécialisées auxquelles chaque collaborateur peut choisir de s'inscrire. L'offre comprend notamment les thèmes suivants: le time management, à la découverte de vos talents, formations lean et communiquer de manière convaincante.

Chaque direction dispose en outre d'un budget formations qui est consacré à des formations bien spécifiques.

En 2013, une enquête de satisfaction a été réalisée concernant l'offre de formations. Les résultats étaient extrêmement positifs: 87 % des collaborateurs d'Argenta se disent satisfaits à très satisfaits des possibilités de développement proposées chez Argenta. La tendance observée dans la société de travailler plus longtemps induit

la nécessité d'une employabilité à plus long terme. Cela requiert, de la part des travailleurs, des efforts et une volonté de formation continue et, de la part de l'employeur, une offre et un cadre de formations adéquats. L'enquête de satisfaction a révélé que le développement axé sur l'avenir doit bénéficier d'une attention suffisante.

18.5.3. Politique et concertation transparentes

Collaborer dans une ambiance agréable et transparente, en formant une équipe soudée, qui travaille clairement en allant 'to the point'. Argenta accorde beaucoup d'importance à une communication claire. Ce qui se traduit en pratique par des espaces ouverts où l'on peut voir chaque collaborateur et s'adresser à lui.

Argenta estime que le dialogue entre la direction et les collaborateurs est primordial. La qualité de leurs relations est soutenue par les entretiens de fonctionnement et d'évaluation. Les réunions régulières du personnel en sont aussi un bel exemple.

En 2013, une enquête a été menée auprès des collaborateurs en Belgique. Les résultats ont été communiqués lors des réunions du personnel.

Aux Pays-Bas, Argenta réalise tous les trimestres une enquête de satisfaction auprès de son personnel. Ces enquêtes permettent non seulement de mesurer la satisfaction des collaborateurs mais apportent aussi des propositions d'amélioration et des suggestions en rapport avec la collaboration au sein de et entre les équipes. Les résultats et les points d'amélioration sont discutés tous les trimestres au sein de chaque équipe et au niveau de la direction.

De plus, pour ses propres collaborateurs, Argenta organise une concertation formelle au sein du conseil d'entreprise et du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail.

Pour les agents indépendants, la concertation est organisée au sein de l'Organe de concertation opérationnel et de l'Organe de concertation paritaire encadré par la loi.

Si ces organes de concertation ne suffisent pas, les collaborateurs peuvent toujours recourir au système de 'sonnette d'alarme' lorsqu'ils veulent signaler un éventuel abus. En 2013, aucun abus n'a été signalé.

18.5.4. Travaux de transformation du siège principal

D'importants travaux de transformation du siège principal ont débuté en 2013. Un immeuble attenant a également été intégré au bâtiment.

L'extension du bâtiment doit permettre de faire face à l'augmentation du nombre de collaborateurs, tout en améliorant les conditions de travail. Le but consiste à créer un environnement de travail agréable dans un bâtiment moderne et transparent. Ces travaux de transformation sont aussi l'occasion d'améliorer encore la consommation énergétique du bâtiment (voir section 18.6.4. Efforts sur le plan de l'environnement et de l'énergie).

Pour pouvoir réaliser les travaux de transformation, des locaux provisoires ont été aménagés pour 400 membres du personnel dans le parc immobilier De Veldekens à proximité de la gare de Berchem à Anvers.

18.5.5. Diversité

Chez Argenta, la diversité va bien au-delà de la simple équité homme-femme. Dans sa politique de recrutement, Argenta ne veut exclure personne sur la base de l'origine ethnique, de l'âge, de l'orientation sexuelle, des capacités physiques et des philosophies personnelles. Les candidats sont évalués en fonction de leurs compétences, talents, connaissances et expériences. Ce sont les seuls critères qui entrent en ligne de compte.

Le Groupe Argenta emploie plus de femmes que d'hommes. En 2013, le pourcentage de femmes était de 57 % pour 43 % d'hommes. Il s'agit de pourcentages similaires aux années précédentes.

Nombre de collaborateurs du Groupe Argenta	2011	2012	2013
Hommes	292	331	363
Femmes	423	445	468

Dans les fonctions de direction, nous ne constatons aucun changement en 2013, soit 30 % de femmes pour 70 % d'hommes.

Nombre de fonctions de direction dans le Groupe Argenta	2011	2012	2013
Nombre d'hommes	21	21	21
30-50 ans	16	15	12
> 50 ans	5	6	9
Nombre de femmes	9	9	9
30-50 ans	7	8	8
> 50 ans	2	1	1

18.6. Argenta au cœur de la société

En tant que bancassureur, Argenta a pour mission sociale de faciliter les activités financières et de soutenir les développements économiques. La responsabilité et le suivi de cette mission ont été explicitement confiés au CEO et à un représentant indépendant.

Argenta veut assumer complètement son rôle dans la société. Notamment en:

- améliorant les connaissances des produits financiers parmi les clients et les étudiants;
- proposant des services additionnels aux clients;
- payant des impôts sur ses propres activités;
- encaissant des impôts pour le compte des pouvoirs publics sur les opérations des clients;
- mettant en œuvre des mesures au niveau environnemental et énergétique afin de réduire son empreinte écologique;
- promouvant le bénévolat et en soutenant des initiatives locales.

18.6.1 Alphabétisation financière

Argenta met en place, tant pour les clients que pour les étudiants, une série d'initiatives visant à améliorer leurs connaissances financières.

Action

Clients

Chaque client est traité sur un pied d'égalité par les agences, quel(s) que soi(en)t son patrimoine ou ses antécédents.

Argenta traite ses clients, en bon père de famille, en limitant les lignes de crédit et les cartes de crédit autorisées en fonction de leur profil de risque individuel.

Productfiches zijn altijd in het Nederlands en het Frans ter beschikking op de website.

Étudiants

En 2013, Argenta a lancé le test financier destiné à évaluer les connaissances en matière de gestion financière ('gérer sainement son argent'). Le test a été réalisé auprès de 800 jeunes belges âgés de 15 à 23 ans, en mettant surtout l'accent sur les étudiants de la dernière année du secondaire. Les résultats révèlent que leurs connaissances financières sont très insuffisantes. Le score moyen était de 49 pour cent, juste en dessous de la moyenne. Les jeunes ont clairement besoin de plus d'informations.

Argenta organise des roadshows financiers dans des écoles afin de mieux armer les jeunes dans le domaine financier pour le jour où ils entreront dans la société en tant qu'adultes. En 2013, Argenta a organisé 3 roadshows qui ont réuni plus de 300 élèves.

Argenta soutient l'initiative du WEDUC, créé par l'association des étudiants anversoises Wikings-NSK, qui consiste à proposer des manuels scolaires à moindre prix aux étudiants de l'Université d'Anvers.

Argenta a apporté sa contribution à la réalisation d'une nouvelle série de manuels scolaires destinés aux élèves de la troisième à la sixième année de l'enseignement secondaire professionnel, discipline Kantoor en Verkoop (travaux de bureau et vente).

Argenta propose des stages et un accompagnement des étudiants qui rédigent une thèse.

Argenta apporte son soutien à la formation en assurance et en crédit du groupe d'écoles Thomas More ainsi qu'aux entretiens de candidature à un stage pour les différentes hautes écoles à Anvers.

18.6.2. Services additionnels aux clients

Pour permettre à chacun d'effectuer ses paiements, les services bancaires de base ont été réglementés par la loi en 2003. À côté des services bancaires de base, Argenta propose également les prestations suivantes en Belgique:

- séances d'information destinées aux personnes âgées sur les opérations bancaires en ligne, pour réduire le 'fossé numérique';
- séances d'information sur les thèmes Investir sainement et Succession. 41 sessions d'information ont été organisées en 2013. De plus, Argenta prévoit des séances d'information lors de différents salons, comme Batibouw (Bruxelles), Bouwinnovatiebeurs (Hasselt), Wonen (Mechelen), Bouwexpo (Courtrai), Bouwbeurs (Roeselare), Habitat (Liège et Namur) et Batimoi (Marche-en-Famenne);
- des Digipass spéciaux (appareils à plus grandes touches destinés à sécuriser les opérations bancaires par Internet) pour les personnes souffrant d'une déficience visuelle.

18.6.3. Contribution financière à la société

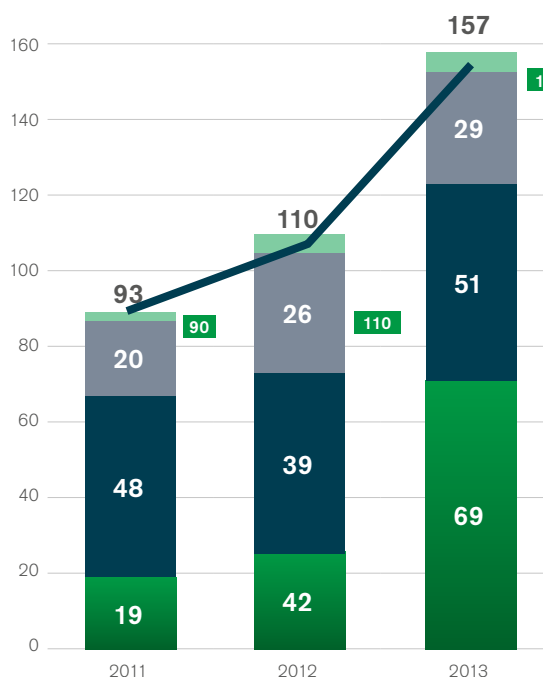
Argenta contribue également sur le plan financier au fonctionnement de la société.

En 2013, comme les bénéfices ont encore augmenté, l'impôt des sociétés a lui aussi été majoré avec un taux d'imposition réel de 30,63 %. Voici les taxes qu'Argenta paie aux pouvoirs publics, aux autorités de contrôle et aux associations professionnelles:

En tant que bureau de perception pour les pouvoirs publics, Argenta perçoit aussi des impôts sur les revenus des clients. Il s'agit notamment du précompte mobilier qui est prélevé au moment du versement d'intérêts, des prélèvements anticipatifs sur les fonds et assurances d'épargne-pension, des précomptes professionnels et des taxes sur la vente de produits d'assurance. Le montant exceptionnellement élevé en 2012 concernait les nombreux bons de caisse arrivés à échéance.

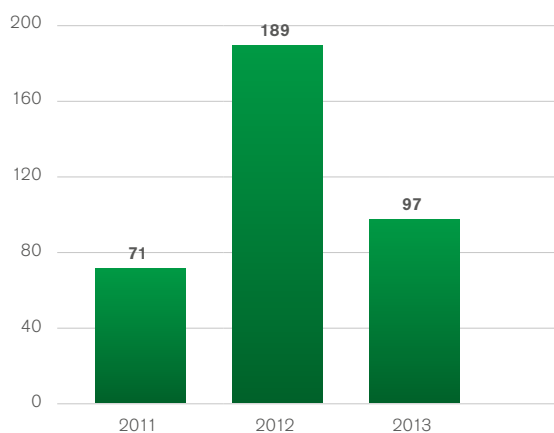
Pour plus d'informations concernant les différentes taxes bancaires, nous vous renvoyons à la section 3.2 'Les taxes bancaires'.

Taxes payées par Argenta au gouvernement, aux surveillants et aux associations professionnelles (en million d'euro)



- Total de taxes et contributions au gouvernement, aux surveillants et aux associations professionnelles (en million d'euro)
- Surveillants et associations professionnelles
- Sécurité sociale et TVA
- Taxe d'abonnement et Fonds de garantie des dépôts
- Impôt des sociétés
- Bénéfices nets

Montant à payer par les client au gouvernement (via Argenta) (en million d'euro)



18.6.4. Efforts sur le plan de l'environnement et de l'énergie

Argenta vise à réduire autant que possible sa consommation d'énergie et l'impact de son fonctionnement sur l'environnement. Son empreinte écologique directe découle principalement de sa consommation de papier et d'énergie / CO₂. Les objectifs de réduction de l'empreinte écologique actuelle ont été définis et pris en compte dans les importants travaux de transformation et de rénovation du siège social.

Argenta veut rendre sa politique d'achats plus durable et continue à soutenir financièrement la mobilité 'verte' auprès de ses salariés. Argenta a adopté le système des chèques-repas électroniques.

18.6.4.1. Consommation de papier

La consommation de papier a diminué en 2013 à la suite des mesures suivantes:

- l'introduction du projet Okapi, qui contribue structurellement à une numérisation des documents dans les agences;
 - l'envoi des offres de crédit et des actes aux notaires sous forme numérique et plus sur papier.
- De plus, on a encore privilégié en 2012 l'utilisation de papier écologique. Depuis 2013, Argenta n'utilise plus que du papier avec écolabel.

Consommation totale de papier		2011	2012	2013
Papier avec écolabel/label FSC	Tonnes	180	279	226
Papier sans écolabel/label FSC	Tonnes	85	90	0
Consommation totale de papier	Tonnes	264	369	226
Papier écologique par rapport à la consommation totale	%	68	76	100

18.6.4.2. Consommation d'énergie⁴

Fin 2013, Argenta a démarré des travaux de rénovation et d'extension au siège de l'entreprise. Argenta loue temporairement un deuxième bâtiment à Anvers, ce qui s'est traduit par une hausse importante de la consommation de gaz car pendant le déménagement de novembre et décembre, il a fallu chauffer 2 bâtiments. De plus, le chauffage a fonctionné plus longtemps au printemps 2013 en raison de l'hiver rigoureux. Le surplus de consommation d'électricité a été compensé par notre propre production d'électricité via les panneaux solaires.

Pendant les travaux de transformation, des investissements en efficacité énergétique seront réalisés, notamment par l'installation de pompes à chaleur et de systèmes d'éclairage à ampoules LED. L'impact de ces investissements ne pourra être mesuré qu'en 2015.

Pour le parc automobile (environ 70 voitures), Argenta recherche une solution au gaz naturel afin d'offrir une solution écologique au nombre accru de kilomètres parcourus par le nombre (limité) de personnes qui reçoivent une voiture de société.

Consommation énergétique totale		2011	2012	2013
Énergie produite (panneaux solaires)	MWh	/	14	30
Électricité (verte)	MWh	1.882	2.277	2.280
Électricité (classique)	MWh	6	38	10
Chaleur achetée	MWh	49	53	77
Gaz naturel	MWh	1.733	1.501	2.251
Parc automobile	Litres de diesel	/	112.184	137.078
Parc automobile	Tonnes de gaz	/	/	1

18.6.4.3. Empreinte CO₂⁵

En 2012, Argenta a calculé pour la première fois son empreinte CO₂. L'accent était mis ici sur l'impact direct d'Argenta sur les émissions de CO₂. En 2013, l'impact indirect a aussi été évalué.

Les déclarations relatives à l'augmentation pour les périmètres 1 et 2 (impact direct d'Argenta) figurent à la section 18.6.4.2. Consommation d'énergie.

	Unité	2011	2012	2013
Émissions directes - périmètre 1				
Gaz naturel	CO ₂ Teq	/	340	510
Véhicules	CO ₂ Teq	/	356	447
Climatisation	CO ₂ Teq	/	87	104
Émissions directes - périmètre 2				
Électricité et chaleur	CO ₂ Teq	/	37	39
Total des émissions de CO₂ (périmètres 1 & 2)	CO ₂ Teq	/	820	1.100
Émissions directes - périmètre 3				
Biens et services achetés	CO ₂ Teq	/	/	5.036
Déplacements domicile-travail	CO ₂ Teq	/	/	1.044
Autres	CO ₂ Teq	/	/	574
Total des émissions de CO₂ (périmètre complet)	CO ₂ Teq	/	/	7.754

⁴ La collecte des données et les calculs sont documentés dans la Carbon Management policy d'Argenta basée sur le protocole. L'intensité énergétique est de 5,6 MWh électricité, gaz et chaleur par collaborateur.

⁵ La collecte des données et les calculs sont documentés dans la Carbon Management policy d'Argenta basée sur le protocole GHG – facteurs d'émission 2011 (pour 2012) et 2012 (pour 2013) & directives ISO 14064. L'intensité en CO₂ s'élève à 1,3 CO₂ Teq par collaborateur pour le périmètre 1 et 2..

L'impact indirect d'Argenta représente la plus grande part de l'empreinte CO₂ (86 %). Les principaux composants sont l'impact CO₂ des biens et des services qu'Argenta achète auprès d'autres fournisseurs (ex. support informatique, services externalisés, fourniture de conseils...) et les travailleurs qui se déplacent entre les sièges de Belgique, des Pays-Bas et du Luxembourg.

18.6.5. Évaluation de la politique d'achats

En 2012, Argenta a évalué ses vingt principaux fournisseurs informatiques et autres au moyen d'un questionnaire relatif à la responsabilité sociale d'entreprise. En 2013, une évaluation continue des informations publiques sur ces fournisseurs a été réalisée sur les points qui peuvent nuire à la réputation d'Argenta. La responsabilité sociale d'entreprise (environnement, société, droits de l'homme) en fait également partie.

En 2013, Argenta a identifié un fournisseur qui commettait des infractions au niveau social dans un autre pays, pour une activité qui n'est pas liée aux services qu'il propose à Argenta. Ce manquement a été signalé au sein du département concerné d'Argenta. Le fournisseur occupe une position de monopole en Belgique. Argenta vérifie si d'autres infractions sont encore constatées en rapport avec ce fournisseur.

Une charte du développement durable a aussi été élaborée pour les fournisseurs. Elle fera partie intégrante des nouveaux accords-cadres qui seront conclus en 2014. Pour les fournisseurs qui ont déjà des accords-cadres qui n'arrivent pas à échéance dans les trois ans, Argenta demandera qu'ils signent séparément le document 'Principes d'Argenta en matière de développement durable'.

18.6.6. Soutien du bénévolat

Les agents indépendants d'Argenta s'investissent dans la vie de leur communauté locale, notamment en soutenant des activités comme les mouvements de jeunesse et les associations sportives.

Un groupe important d'agents et de collaborateurs du siège ont lancé le projet 'La Pommeraie' qui soutient la construction d'un espace unique de vie, d'apprentissage et de jeux pour les enfants

atteints du cancer et d'autres maladies à l'hôpital universitaire de Bruxelles.

La direction soutient aussi d'autres engagements de collaborateurs, comme l'action 'Moeders voor Moeders'.

Des mandats de bénévolat sont également exercés parmi les membres du conseil d'administration. Ainsi, Walter Van Pottelberge s'est engagé comme président du conseil d'administration de Xenarjo, une coopérative agréée qui développe des scénarios ou des concepts d'inspiration qui permettent de vivre mieux et plus sainement. Il est également vice-président de Time4Society, une A.S.B.L. qui met en contact des donateurs de temps (entreprises, écoles...) et des preneurs de temps (organisations qui travaillent sur des projets de responsabilité sociale). Cette A.S.B.L. offre aux donateurs de temps la possibilité de donner une plus-value sociale à une activité de team building.

Le CEO Johan Heller est président de la fondation néerlandaise De Drie Linden qui organise chaque année avec des bénévoles une dizaine d'événements sportifs et culturels.

Le COO Assurances Marc Mathijssen est président d'une fabrique d'église à titre bénévole et gracieux. En tant que juriste, il contribue ainsi à la gestion du patrimoine d'une importante paroisse. Il soutient aussi des activités socioculturelles locales.

18.6.7. Neutralité politique

Argenta n'a aucune appartenance politique et se veut absolument neutre. Les agents et collaborateurs qui veulent prendre des engagements et exercer des responsabilités politiques sont entièrement libres, tant au niveau de la nature de l'engagement que du parti, pour autant que ces activités soient compatibles avec leur vie professionnelle.

18.7. État d'avancement du plan d'action 2013-2015

Thème	Focus / action	État d'avancement	Explications
Gouvernance	Poursuite de l'intégration de la responsabilité sociale d'entreprise au sein du Groupe Argenta:		
	Désigner un membre de la direction chargé des activités bancaires durables et responsables.		Le CEO a été désigné à cet effet.
	Désigner une personne responsable au niveau opérationnel du soutien à apporter à la responsabilité sociale d'entreprise et au plan d'action de durabilité 2012-2015.		Le groupe de travail existant a été agrandi pour assurer la mise en œuvre de la nouvelle norme de reporting GRI 4 et mener une consultation plus intensive auprès des parties prenantes. Les personnes qui sont responsables sur le plan opérationnel du développement durable en 2015 font partie de ce groupe de travail.
	Communiquer cette politique de durabilité au personnel ainsi qu'aux agents et à leurs collaborateurs.		Élaboré mais doit encore être appliqué en 2014. La politique et le rapport de durabilité ont été abordés à l'occasion de la réunion du personnel (2 fois par an) et de la réunion nationale des agents (2 fois par an).
Politique d'achats	Poursuivre le processus relatif au questionnaire sur la responsabilité sociale d'entreprise, sa confirmation par les fournisseurs (y compris les partenaires d'outsourcing) et l'examen d'une politique d'achats plus durable.		Une charte du développement durable a été élaborée pour les fournisseurs. La politique d'achats, y compris les critères de durabilité, sera encore développée et mise en application au cours des 2 prochaines années. Après une première évaluation des 20 fournisseurs principaux en 2012, une évaluation continue des informations publiques sur ces fournisseurs a été réalisée en 2013 sur les points qui peuvent nuire à la réputation d'Argenta. Le développement durable en fait partie.
Ressources humaines	Approfondir la gestion des talents.		Le nombre d'heures de formation a fortement augmenté depuis fin 2012 grâce à l'organisation de formations à calendrier ouvert, en plus des formations classiques sur les produits et applications. Un modèle de compétences directement lié à la gestion des talents va aussi être conçu au cours des prochaines années.
	Accroître la transparence de la politique salariale.		Cette mesure sera planifiée en 2014-2015 en concertation avec le conseil d'entreprise et le syndicat.
	Stimuler les autres formes de travail.		Ce plan d'action est lié aux travaux de rénovation et d'extension qui ont démarré fin 2013 au siège principal. Politique définitive prévue d'ici 2015.
	Soutenir l'engagement social de nos collaborateurs.		En 2013, les projets La Pommeraiie (projet de nos agents) et 'Moeders voor Moeders' (par le siège) ont bénéficié de notre soutien. Le siège continuera à encourager l'engagement social des collaborateurs.
	Mesurer la satisfaction du personnel.		Une enquête de satisfaction a été réalisée au cours du quatrième trimestre 2013. Le reporting des résultats est prévu pour le premier trimestre 2014.
	Publier en interne les descriptions de fonctions.		Les descriptions de fonctions ont été documentées et publiées.

Thème	Focus / action	État d'avancement	Explications
	Désigner une seconde personne de confiance en Belgique.		Pour l'instant, 2 personnes de confiance ont été désignées. Une procédure est mise en place afin de nommer 2 nouvelles personnes de confiance indépendantes.
	Désigner une personne de confiance aux Pays-Bas.		Une personne de confiance a été désignée pour les Pays-Bas.
	L'obtention du diplôme de secouriste d'entreprise par 2 collaborateurs aux Pays-Bas.		Le diplôme de secouriste d'entreprise a été obtenu avec succès par 2 collaborateurs aux Pays-Bas.
Produits financiers	Poursuivre l'amélioration du soutien des agents à partir du siège.		Le programme complet de soutien a été préparé en 2013 et sera mis en œuvre auprès des agents en 2014: • Présélection des collaborateurs et agents pour pouvoir organiser une formation sur mesure. • Rapports d'évaluation pour pouvoir mieux suivre et coacher les collaborateurs en formation. • Test de connaissances formel après chaque formation. • Former et évaluer sur le plan pédagogique les formateurs internes chez Argenta. Les formateurs externes doivent avoir une connaissance approfondie d'Argenta.
	Poursuivre l'amélioration de la transparence des produits.		La transparence de nos produits à l'égard des agents a encore été améliorée de manière à ce qu'ils puissent encore mieux conseiller les clients. L'accent est surtout mis sur l'amélioration de l'adéquation entre les besoins du client et le bon produit selon les principes du <i>Know your customer</i> via: • l'introduction de moments-clés; • l'amélioration des fiches Argenta-Fund et Argenta Fund of Funds; • aux Pays-Bas, l'introduction de fiches produits 'B1-taal' compréhensibles. Des informations plus détaillées (descriptions des produits et tarifs) sont publiées pour chaque produit sur le site Internet. Le site sera rendu plus transparent en 2014-2015.
	Poursuivre l'amélioration du développement durable du pilier Investissements (par ex. via l'utilisation de check-lists consistantes, d'indices de durabilité et la conception de fonds centrés sur certains thèmes de durabilité).		Les critères minimums pour les fonds propres à Argenta sont publiés sur argenta.be. Les critères minimums ont été vérifiés pour les fonds de nos gestionnaires externes. Il a été demandé aux gestionnaires de fonds de confirmer que ces critères sont appliqués tout au long de l'année. Nous avons aussi publié sur le site Internet des recommandations internes pour nos propres fonds. Nous avons lancé le produit Argenta-Fund Responsible Growth Fund Défensif qui est principalement axé sur les investissements socialement responsables. Le fonds est basé sur l'indice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe.

Thème	Focus / action	État d'avancement	Explications
Informatique	Développer des initiatives avec des fournisseurs pour réduire l'impact de l'informatique sur l'environnement et sur la consommation d'énergie via: - des partenariats visant à recycler le matériel; - l'achat de nouveaux appareils informatiques à meilleur rendement énergétique.		Les anciens appareils Digipass qui ne fonctionnent plus sont collectés dans les agences et recyclés. En 2014, un programme de recyclage est mis en place pour les anciens serveurs dans les agences. Le rendement énergétique des nouveaux équipements informatiques est mentionné dans la politique de Getronics, le principal fournisseur informatique.
	Développer des directives pour les agents indépendants dans le domaine de l'accessibilité (également pour les moins-valides), de l'efficacité énergétique, de la sécurité et du tri des déchets.		En 2013, Argenta a créé la cellule Immeubles qui aide les agents dans le domaine de l'accessibilité (aussi pour les moins-valides), de l'efficacité énergétique, de la sécurité et du tri des déchets. Cette cellule sera entièrement opérationnelle en 2014.
Environnement	Poursuivre l'élaboration de mesures visant à réduire la consommation de papier.		- Le projet Okapi a été finalisé en 2013. Le but recherché est de généraliser la numérisation des documents et de réduire la consommation de papier. - Imprimantes: De nouvelles imprimantes avec le système 'follow me' ont été livrées fin 2013 et seront opérationnelles au cours du premier trimestre 2014. Ce système veille à ce que l'ordre d'impression transmis apparaisse automatiquement sur l'imprimante choisie par l'utilisateur pour imprimer ses documents. - Collecte de papier pour les agences (principalement les archives) via une société spécialisée dans la destruction de données confidentielles.
	Poursuivre le développement de mesures d'efficacité énergétique.		Ce plan d'action est lié aux travaux de rénovation et d'extension qui ont démarré fin 2013 au siège principal. Une attention particulière sera accordée à l'efficacité énergétique lors des travaux de rénovation.
	Définir un système de reporting visant à calculer les résultats de ces mesures.		Ce plan d'action est lié aux travaux de rénovation et d'extension qui ont démarré fin 2013 au siège principal. Le système de reporting permettra d'évaluer les économies d'énergie qui ont pu être réalisées avec les mesures prises.
	Poursuivre et identifier les projets visant à augmenter l'alphabétisation financière.		Le test de connaissances financières a été élaboré et réalisé auprès de 800 jeunes. Voir la section sur l'alphabétisation financière.

19. Risque et gestion des risques



19.1. Identification des risques qui sont propres aux activités du Groupe Argenta et à ses entités

19.1.1. Généralités

En raison de la nature de ses activités, le Groupe Argenta est exposé à différents risques. Le principal risque est le risque de marché, y compris le risque de taux d'intérêt général et spécifique. Les autres risques importants sont l'évolution de l'activité économique en Belgique et aux Pays-Bas et les risques liés à la diversification géographique limitée des activités de l'entreprise.

Il y a encore le risque de crédit, opérationnel, de liquidité, d'assurance, business, stratégique, de réputation et les risques liés au financement de la dette et les risques liés aux modifications de la législation et de la réglementation. L'absence de contrôle de ces risques peut avoir des conséquences négatives pour les performances financières et la réputation du Groupe Argenta.

19.1.2. Risque de marché

19.1.2.1. Généralités

Le risque de marché est le risque que la valeur réelle des flux de trésorerie futurs d'un instrument de marché fluctue en raison des changements des prix du marché. Ce risque de marché recouvre notamment les trois types de risques suivants: risque de taux d'intérêt, risque de change et autres risques de prix.

(i) Les changements des taux d'intérêt, des courbes des taux et des fluctuations de rendement peuvent affecter la marge des taux entre les charges de prêts et d'emprunt pour le Pôle bancaire et provoquer un déséquilibre entre le taux garanti dans les polices et le taux perçu dans le Pôle d'assurances.

(ii) Les mouvements des taux de change affectent la valeur des actifs et passifs exprimés en devises étrangères et éventuellement aussi les revenus provenant du négoce mené en devises étrangères.

(iii) Les performances des marchés financiers peuvent faire fluctuer la valeur du portefeuille d'investissements du Groupe Argenta.

19.1.2.2. Risque de taux d'intérêt

Le principal risque de marché auquel (par ordre d'importance) sont exposées les activités du Pôle bancaire et donc, en particulier, Argenta Banque d'Épargne, est le risque de taux d'intérêt. Il naît, en premier lieu, des modifications des prix du marché, des changements inattendus dans les rendements des investissements et des modifications dans les corrélations des taux d'intérêt entre les différents instruments financiers

En tant que groupe de services financiers, contrôlé par un holding financier mixte, tant les résultats que la position de fonds propres du Groupe Argenta sont soumis aux variations provoquées par les risques de marché. La gestion professionnelle de ces risques de marché se concentre surtout – vu le positionnement stratégique spécifique d'Argenta Banque d'Épargne – sur la gestion appropriée du risque de taux d'intérêt, en tant que principale composante du risque de marché.

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

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

Ce *duration gap* forme donc un des principaux instruments permettant à Argenta Banque d'épargne, sur la base de son analyse de l'évolution future des taux d'intérêt, d'orienter ses résultats d'exploitation et de tenir compte également de leur impact potentiel sur la valeur brute de l'entreprise, assimilée à sa position de fonds propres.

Le *duration gap* peut être corrigé de manière flexible et à court terme sur la base d'instruments financiers. Il peut également être adapté à long terme en modifiant fondamentalement le positionnement de certaines activités:

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

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

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

19.1.2.3. *Priorité aux ajustements endogènes*

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

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

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

La qualité du bénéfice d'Argenta Banque d'Épargne s'est nettement améliorée en 2013 à la suite de la mise en œuvre de la politique ALM et de développements macroéconomiques. Elle a été influencée dans une moindre mesure que les années précédentes par l'effet des instruments de couverture de taux. Du côté des activités d'assurance, à côté des assurances ordinaires de la branche 21 – pour lesquelles le *duration matching* est généralement appliqué – on veille également à encourager le *fee business*, en particulier par la vente d'assurances d'investissement de la branche 23.

La combinaison de couvertures endogènes et de couvertures ALM exogènes complémentaires permet à la stratégie commerciale du Groupe Argenta (entre

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

19.1.2.4. *Risque de change*

Le Groupe Argenta n'est actif qu'au Benelux et n'effectue donc que des investissements en euro, excluant ainsi tout risque de change. Il n'envisage pas non plus de prendre des positions dans d'autres devises que l'euro.

19.1.2.5. *Autres risques de marché*

Le Groupe Argenta est également exposé aux risques de marché (autres que le risque de taux d'intérêt et le risque de change) qui font fluctuer la valeur réelle ou future des instruments financiers, comme le portefeuille d'investissements d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances ou les flux de trésorerie futurs, en raison des performances des marchés financiers et des changements dans les prix du marché. Ils peuvent résulter de facteurs spécifiques à l'instrument financier individuel ou à son émetteur, comme la charge d'endettement et l'estimation de la capacité de remboursement d'un État particulier, ou de facteurs de tous types susceptibles d'influencer les instruments financiers négociés sur le marché comme une crise mondiale sur les marchés financiers.

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

Argenta Assurances a la possibilité par ailleurs de développer un portefeuille limité d'investissements immobiliers qui doit respecter des conditions strictes, tant au niveau du type d'investissements que des risques de concentration.

19.1.3. Risques liés à la diversification limitée des activités (Benelux)

Le Groupe Argenta développe la majeure partie de ses activités en Belgique et aux Pays-Bas. Il mène par ailleurs des activités bancaires et d'assurances limitées au Luxembourg via Argenta Life Luxembourg SA et Argentabank Luxembourg SA.

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

De leur côté, les activités au Luxembourg, qui concernent surtout la gestion de fonds d'investissement, dépendent d'une part (dans une mesure limitée) de la situation économique et politique intérieure et d'autre part, dans une grande mesure, de l'environnement économique et politique international.

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

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

19.1.4. Risque de crédit

19.1.4.1. Généralités

Le risque de crédit est le risque qu'une contrepartie ne puisse pas remplir ses engagements de paiement. Il peut résulter de l'insolvabilité d'un client ou d'une contrepartie. Ce risque est présent tant au niveau de l'activité traditionnelle d'octroi de crédits que dans le domaine des investissements.

Les risques liés aux modifications de la qualité de crédit et au caractère recouvrable des emprunts effectués et des montants dus par des contreparties sont indissociablement liés à une grande partie des activités du Groupe Argenta.

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

La gestion des risques de crédit au sein du Groupe Argenta est régie par les directives de politique en vigueur (crédits de détail et directives Trésorerie et ALM au niveau des Pôles bancaire et d'assurances).

Toutes les entités et l'ensemble des départements du Groupe Argenta disposent des instruments de mesure, des directives et des procédures appropriés pour gérer le risque de crédit. Ce qui comprend également une procédure totalement indépendante d'approbation de l'octroi de crédits, s'accompagnant de limites fixées pour la crédibilité, de procédures de surveillance et des indicateurs globaux relatifs à la qualité du portefeuille de crédits de détail et du portefeuille d'investissements.

19.1.4.2. Concentration du risque de crédit

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

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

Par ailleurs, le Groupe Argenta détient un portefeuille diversifié d'investissements de qualité

supérieure, avec une concentration en instruments de la dette de l'État belge.

La gestion du risque de crédit est clairement détaillée et encadrée par les directives en vigueur pour Trésorerie et ALM.

19.1.5. Risque de liquidité

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

- un rallongement inattendu de l'encours des créances, par exemple en raison du non-paiement d'un emprunt;
- le risque que le Pôle bancaire enregistre davantage de lignes de crédit ou fasse l'objet de plus de remboursement de dépôts d'épargne;
- le risque que le Pôle d'assurances voie ses obligations de paiement augmenter en raison d'une hausse de la sinistralité, ce qui ne permettrait pas à Argenta de faire face à ses obligations de paiement;
- le risque que les transactions nécessaires de financement ne puissent pas être exécutées (ou à de mauvaises conditions);
- le risque que des actifs ne puissent être liquidés que moyennant une dévalorisation considérable

Comme tout bancassureur, le Groupe Argenta suit de près son risque de liquidité. Au niveau du Pôle d'assurances, le risque de liquidité est lié étroitement aux provisions techniques, se différenciant en cela du Pôle bancaire. Ses plus-values de couverture sont rapportées trimestriellement.

Une composante importante du risque de liquidité est le risque que certains actifs ne puissent pas être vendus au moment souhaité faute de contreparties intéressées.

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

19.1.6. Risque opérationnel

19.1.6.1. Généralités

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

Les activités du Groupe Argenta dépendent de sa capacité à traiter un grand nombre de transactions efficacement, précisément, conformément aux politiques (policies) du groupe ainsi qu'à la réglementation et à la législation. Les risques opérationnels potentiels couvrent notamment la violation des règles anti-blanchiment, des obligations de confidentialité ainsi que l'exécution de transactions non autorisées. Les risques et pertes de nature opérationnelle sont le résultat de processus internes lacunaires ou défaillants (tels que des processus non conformes aux prescrits légaux), d'actes individuels (comme la fraude, les erreurs de salariés) et de systèmes (comme une panne de système) ou la conséquence d'événements externes (comme les catastrophes naturelles ou les défaillances de systèmes externes, comme ceux de fournisseurs ou de contreparties du Groupe Argenta). Il peut en résulter des dommages financiers et/ou des atteintes à la réputation.

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

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

Chaque année, un rapport de contrôle interne détaillé est transmis au conseil d'administration et à la BNB. Ce rapport évalue le caractère adéquat et l'efficacité des mesures de gestion mises en œuvre.

Au premier semestre de 2013, la BNB a effectué un audit couvrant de nombreux domaines: gouvernance informatique, architecture informatique fonctionnelle et technique, gestion du portefeuille, gestion des projets, *business continuity*, *IT disaster recovery*, sécurité informatique, *information risk management*, opérations et infrastructure informatique, *data centers*, *procurement*, *outsourcing*, gestion des changements et des sorties des versions informatiques, *in-house software development* et audit informatique interne.

Les auditeurs de la BNB ont constaté les progrès accomplis au cours des dernières années. Qui doivent cependant se poursuivre dans plusieurs domaines: plans de continuité informatique, continuité et stabilité des applications opérationnelles critiques et des mesures de protection supplémentaires contre les menaces originaires d'Internet. La direction informatique au sein d'Argenta les a pris en charge. Des résultats concrets seront déjà enregistrés en 2014.

19.1.6.2. Prestataires de services externes

Le Groupe Argenta est exposé au risque de cessation des contrats conclus avec d'importants prestataires de services externes. Une telle cessation peut conduire à la discontinuité ou au retard d'importants processus opérationnels, un risque contre lequel le Groupe Argenta se couvre autant que possible par le biais d'une politique adéquate de continuité de l'entreprise et de dispositions de transition contenues dans les contrats concernés.

19.1.7. Risque d'assurance

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

S'agissant des assurances dommages et santé, les résultats du Pôle d'assurances dépendent en grande partie de la mesure dans laquelle les

versements réels correspondent aux hypothèses appliquées lors de la fixation des prix des produits et de la détermination de la hauteur des provisions techniques et de la responsabilité en matière d'indemnisation. Autrement dit, la rentabilité de ces branches d'assurances sera d'autant plus mise sous pression que les résultats réels sont moins favorables que les résultats prévus lors de la détermination de ces obligations.

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

19.1.8. Risque business

Le risque *business* est le risque que le capital et les bénéfices actuels et futurs soient influencés par des modifications des volumes du *business* ou par des changements au niveau des marges et des charges. Ces deux types de modifications peuvent résulter de l'évolution des conditions de marché et/ou de l'impossibilité de l'organisation à en tirer parti. Ce risque recouvre également la mauvaise diversification des bénéfices (*earnings*) ou l'impossibilité de préserver un niveau suffisant et satisfaisant de rentabilité.

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

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

19.1.9. Risque stratégique

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

Pour atteindre ses objectifs stratégiques, tels qu'ils sont déterminés dans la stratégie business, le Groupe Argenta met des moyens à disposition. Il s'agit entre autres de canaux de communication, de systèmes, de personnel, de réseaux, de temps et de capacité de management.

La réalisation finale de la stratégie d'entreprise dépend du caractère adéquat des moyens mis à disposition et de la manière dont ces moyens ont été alloués. Ce qui fait l'objet d'une évaluation permanente.

19.1.10. Risque de réputation

Le Groupe Argenta court continuellement un risque de dommage (perte) en raison de la détérioration de sa réputation ou de son standing, provoquée par une perception négative de l'image de l'organisation auprès des clients, des contreparties, des actionnaires et/ou des autorités de contrôle.

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

19.1.11. Risques du financement de l'endettement

Le Groupe Argenta se finance en contractant des dettes auprès de tiers sous la forme de bons de caisse, d'obligations, d'obligations subordonnées et d'émissions Tier 1. Bien que le Groupe Argenta soit convaincu que sa structure de financement est adaptée aux besoins, les entités du Groupe Argenta doivent générer suffisamment de flux de trésorerie libres pour pouvoir rembourser ces dettes. Lorsque le Groupe Argenta souhaite refinancer les dettes

arrivant (ou non) à échéance, il n'existe aucune garantie qu'il puisse trouver un nouveau financement à des conditions acceptables pour lui.

19.1.12. Risques liés aux modifications législatives et réglementaires

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

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

Les exigences en matière de fonds propres pour les institutions de crédit et les entreprises d'assurance font également l'objet à présent d'évolutions législatives importantes qui auront un impact sur le Groupe Argenta, comme les normes *Bâle III* et les normes (UE) *Solvency II*.

En 2013, le Groupe Argenta a entretenu des contacts réguliers avec les autorités de contrôle concernées à propos des thèmes suivants: le SREP (*Supervisory Review & Evaluation Process*), le RRP (*Recovery & Resolution Plan*) et l'Union bancaire (notamment le SSM (*Single Supervisory Mechanism*) intégrant surtout l'ECB *Comprehensive Assessment*).

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

19.2.1. Généralités

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

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

En 2013, le Groupe Argenta a poursuivi l'élaboration de sa politique conservatrice et transparente en matière de gestion des risques. Qui a depuis longtemps prouvé sa valeur ajoutée.

En 2013, le Groupe Argenta a approuvé de nombreux documents de politique et optimisé le fonctionnement des comités de risques sur le plan de leur composition, de leur ordre du jour fixe, du suivi des principaux indicateurs de risque et de la communication.

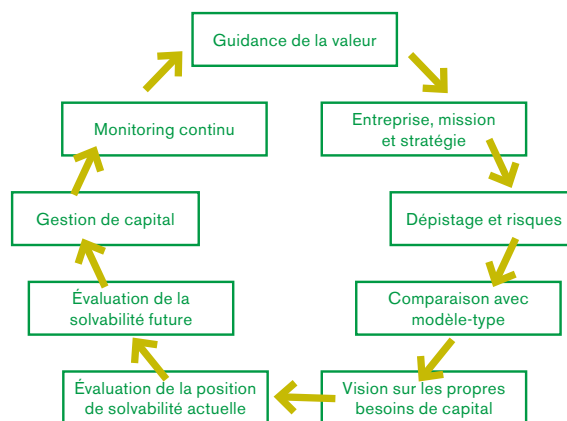
Le RAF est désormais – tant pour la banque que pour l'assureur – profondément intégré dans le cycle du business plan: impact sur la matrice de la propension aux risques, traduction en normes RAF volontaires, évaluation des itérations du business plan et in fine l'évaluation des risques.

Il existe un lien direct entre les indicateurs de risque du RAF et, d'une part, ICAAP pour le Pôle bancaire et ORSA pour Pôle d'assurances, et d'autre part, les documents de politique: ils ont en effet été traduits des limites de risques opérationnelles. Ce qui a permis d'intégrer au quotidien la sensibilisation au risque dans les opérations en première ligne.

Outre une optimisation de la gouvernance des risques, leur mesure a également été fortement améliorée. Les paramètres de risque dans le RAF ont été ajoutés en octroyant un score de risque global et en mettant en œuvre une nouvelle matrice de contrôle interne de la maturité.

Argenta a également franchi des étapes très importantes dans le cadre de Bâle III pour le Pôle bancaire et de Solvency II pour Pôle d'assurances.

Dans le cadre d'ORSA, tous les risques au sein du Pôle d'assurances ont été identifiés et évalués. Le processus ORSA est constitué des étapes suivantes:



En 2013, le Groupe Argenta a entretenu des contacts réguliers avec les autorités de contrôle concernées à propos des thèmes suivants:

■ SREP

Les résultats d'ICAAP ont été comparés à ceux du SREP, à savoir l'évaluation des risques et l'exigence de capital par la BNB selon sa méthodologie interne propre. Il n'en a résulté aucune remarque fondamentale sur l'ICAAP sur le plan du développement et de la mesure des risques.

■ RRP (*Recovery & Resolution Plan*)

Pour parfaire la préparation en matière de gestion des crises, les autorités de contrôle nationales demandent à toutes les banques systémiques de mettre en place un plan de redressement. Ce plan doit identifier de manière proactive les différentes options de redressement dont l'établissement dispose pour améliorer sa situation financière, si cela s'avère nécessaire. Il va de soi que l'efficacité et l'impact de ces options de redressement doivent être évalués selon différents scénarios de stress. L'établissement de plans de redressement s'inscrit dans les réformes structurelles initiées après la crise bancaire par le G-20 qui avait constaté que les pouvoirs publics étaient insuffisamment préparés et équipés pour gérer de manière efficace les établissements financiers en (quasi) faillite.

Conformément au planning fixé par la BNB, une cartographie des risques a été menée, des scénarios de stress pertinents ont été définis

et imputés et l'identification des mesures de redressement ainsi que le développement du modèle de calcul ont été lancés.

▪ **ECB Comprehensive Assessment**

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

Ce trajet se poursuivra en 2014 et comprendra notamment un *Risk Assessment*, un AQR (*Asset Quality Review*) et des tests de résistance.

En 2013, le département Risk a également mené les travaux suivants:

- poursuite de l'élaboration d'ICAAP / ORSA pour les entités Argenta Banque d'Épargne, Argenta Assurances et Argenta Bank- en *Verzekeringsgroep* (y compris *forwardlooking*);
- poursuite de la mise en œuvre de Solvency II au niveau du Pôle d'assurances;
- mise en place des modèles de rating internes, approuvés par la BNB, pour les banques et les entreprises et corporates;
- poursuite de l'intégration de la Cellule de Validation au sein des projets à l'échelle de l'entreprise;
- une contribution accrue aux contrôles (financiers) externes (qui ont été effectués par la BNB, la DNB (De Nederlandse Bank), le FMI (Fonds monétaire international) et aux tests de résistance.



« Je me sens membre d'une équipe qui, durant des années, a joué un rôle prépondérant dans la division inférieure à celle des grandes banques et est promu soudainement en D-SIFI, avec une place dans le top 5 belge. Et qui accède également à la Champions League. Et comme c'est le cas en football: nous devons nous adapter très vite. Notre infrastructure, notre rapidité d'exécution, nos techniques de reporting, la gestion de la pression, notre terminologie, etc. ».

Lode Vingerhoets,
directeur Risk

19.2.2. Gouvernance

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

La fonction de gestion des risques accompagne et contrôle la première ligne sur le plan de la gestion des risques et la soutient par le biais de conseils. Cette fonction est exercée par la direction Risk et Validation et est placée sous la responsabilité hiérarchique et la surveillance du CRO.

Chaque entité organise et exerce l'entière responsabilité de la gestion des risques en première ligne. Cette responsabilité incombe donc aux organes de direction des différentes sociétés du groupe.

Entre la première et la deuxième ligne se situe l'actuariat, qui constitue le centre de connaissances actuarielles conseillant plusieurs directions au sein du Pôle d'assurances. Le centre de connaissances exerce un rôle fondamental dans le cadre de la gestion des risques d'Argenta Assurances en fournissant des informations et des conseils spécialement adaptés aux assurances. Le groupe consent des efforts importants pour continuer

à circonscrire et à distinguer les rôles et les responsabilités dans ces domaines spécialisés.

La direction Risk et Validation:

- assure le contrôle indépendant en deuxième ligne;
- applique comme principe de base: 'identifier, rapporter, mesurer et mitiger' tous les facteurs de risque matériels qui sont ensuite capitalisés dans l'ICAAP pour le Pôle bancaire et l'ORSA pour le Pôle d'assurances. Et, ce faisant, dirige également la gestion du capital (économique);
- exerce donc une fonction de radar, en identifiant de manière proactive les risques qui n'ont pas encore été identifiés intégralement;
- joue un rôle important dans la politique et la validation de la modélisation des risques;
- effectue les contrôles des risques formels nécessaires et, de par sa finalité, joue un rôle actif, entre autres, au niveau du comité des risques du Groupe ainsi que du *comité Assets et Liabilities / comité des risques d'Argenta Assurances*;
- conseille les comités de direction et les conseils d'administration d'une manière indépendante au sujet du processus de gestion des risques au sein du Groupe Argenta.

La direction Actuariat veille, pour le Pôle d'assurances, aussi bien sur la rentabilité et la solvabilité – d'une part, dans le cadre du renouvellement des produits, et d'autre part, dans le cadre du suivi – que sur la suffisance des provisions techniques, en formulant des recommandations ponctuelles, proactives et pertinentes au management et au comité des risques d'Argenta Assurances, sur la base de modèles de calcul aboutis.

Le comité des risques pour l'ensemble du Groupe (GRC), qui se réunit chaque mois, suit un ordre du jour en alternance (pour le Pôle bancaire): un mois, il traite des sujets ICAAP, et le mois suivant, il se penche sur des sujets relatifs aux risques de crédit (Kreco – comité des risques de crédit) et aux risques opérationnels (Orco – comité des risques opérationnels).

19.2.3. Validation

À côté du contrôle de deuxième ligne, la validation des modèles de risques est l'une des activités principales de la direction Risk et Validation. L'autorité de contrôle oblige en effet les institutions financières à faire valider les modèles de risques

développés par un organisme de validation indépendant.

En 2013, la Cellule de validation a mené les activités suivantes:

- validation de la révision et du recalibrage des modèles pour le risque de crédit des portefeuilles de prêts hypothécaires d'Argenta Banque d'Épargne, OCCH et aux Pays-Bas;
- validation de la révision, du recalibrage et des tests de résistance du portefeuille d'investissements, plus précisément au niveau de l'exposition aux institutions financières, aux entreprises et aux obligations foncières ;
- validation de l'actualisation du modèle de rating interne de la banque;
- validation des modèles de rating interne pour les pouvoirs centraux, régionaux et locaux;
- validation du modèle de pricing du livret d'épargne.

19.2.4. Gestion du risque de marché

19.2.4.1. Risque de taux d'intérêt

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

La gestion active et le contrôle de ce risque de marché structurel (principalement le risque de taux d'intérêt) visent essentiellement à préserver la solvabilité, la rentabilité et la réalisation des objectifs stratégiques du Groupe Argenta. Dans cet esprit, deux projets stratégiques ont été lancés en 2013: *ALM Replicating Model* et Allocation stratégique des actifs. Les deux projets ont pour objectif d'optimiser la gestion du bilan.

Le projet *ALM Replicating Model* consiste à développer un modèle de gestion bilantaire permettant une intégration optimale, sur le plan économique et financier, du livret d'épargne dans la gestion ALM opérationnelle d'Argenta. En reflétant correctement les risques liés au livret d'épargne dans le bilan des risques de taux d'intérêt, la banque aspire à calculer précisément les risques de taux du marché et à piloter la gestion bilantaire plus efficacement. Un critère important à cet égard est

d'assurer la stabilité de l'output du modèle dans différentes conditions économiques.

En complément au développement d'un *ALM Replicating Model* qui doit permettre à Argenta de bien comprendre le comportement ALM du livret d'épargne, un modèle de pricing a également été développé pour celui-ci. L'objectif du modèle est de mieux appréhender la dynamique du livret d'épargne et les variables explicatives, en collectant des informations utiles pour le pilotage stratégique et tactique de la fixation des prix du livret d'épargne.

Le besoin de diversification à l'actif du bilan, l'aspiration permanente à optimiser le rapport risque-rendement et l'impact des développements prudentiels: telles sont les raisons qui ont motivé Argenta à lancer en 2013 un projet d'Allocation stratégique des actifs.

L'objectif de l'Allocation stratégique des actifs est de fournir à Argenta des clés de compréhension et des connaissances sur les différentes classes d'actifs afin de fonder plus adéquatement les futures décisions d'investissement d'Argenta Assurances et d'Argenta Banque d'Épargne et d'optimiser l'allocation des investissements.

En 2013, la diversification du portefeuille d'actifs s'est poursuivie sur la base du développement des connaissances dans de nouvelles classes d'actifs. Ainsi, plusieurs dossiers de financement ont été conclus pour des entités publiques locales et régionales et des partenariats public-privé (PPP) ont été lancés. Le cadre décisionnel et des investissements ALM a été adapté à la politique d'investissement actualisée et le processus de décision a été revu dans le sens d'une plus grande efficacité de la décision sur les dossiers de crédits, sans renoncer à la politique prudente en matière d'investissements.

Malgré la faiblesse des taux et du spread, Argenta Banque d'Épargne a réussi en 2013 à étoffer progressivement sa marge d'intérêts, dans le cadre de l'enveloppe de risque qui lui a été attribuée. Ce qui résulte d'un mix sain risque-rendement de la production des crédits logements et des réinvestissements dans le portefeuille d'investissement, d'une politique de prix équilibrée des passifs et d'une politique de couverture bien pensée. La volatilité des revenus comme des valeurs est restée sous contrôle, dans les limites du cadre fixé. Les incertitudes persistantes quant aux

futurs développements macroéconomiques exigent cependant un suivi très étroit des mouvements des taux et du spread.

19.2.4.2. Risques d'actions

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

En 2013, l'assureur a liquidé intégralement sa position en parts d'Argenta Pensioenspaarfonds. Ce portefeuille a été remplacé, dans le cadre du réinvestissement de l'épargne-pension, par des positions directes en actions et obligations.

19.2.4.3. Risques immobiliers

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

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

19.2.5. Gestion du risque de liquidité

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

Depuis le déclenchement de la crise de liquidité et de crédit, la gestion de la liquidité est assurée au niveau central de la banque. L'intégration de normes spécifiques de liquidité dans la nouvelle réglementation visant le capital des banques souligne l'importance d'une gestion solide de la liquidité au sein du secteur bancaire. Le Pôle bancaire mène donc une politique stricte en matière de liquidité.

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

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

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

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

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

19.2.6. Gestion du risque de crédit

D'une manière générale, le risque de crédit apparaît lorsqu'un client ou une contrepartie n'est plus capable de remplir ses engagements contractuels. Cela peut être la conséquence de son insolvabilité. Ce risque existe au niveau des activités traditionnelles d'octroi de crédit comme des activités d'investissement (autres actifs portant intérêt). Dans le cas de ces dernières activités, les élargissements de spread et les baisses de rating sont des indicateurs du risque de crédit. Le Groupe Argenta est exposé à un risque de crédit tant du côté de son Pôle bancaire qu'au niveau de son Pôle d'assurances.

Pour le Groupe Argenta, le risque de crédit concerne essentiellement deux segments de marché: les prêts hypothécaires aux particuliers et le portefeuille d'investissements. La gestion de ce risque se focalise donc sur ces deux segments.

En 2013, Argenta a réussi à nouveau à préserver la qualité de son portefeuille d'investissements. Le cadre de la gestion des risques a été affiné en y actualisant quelques politiques financières tant pour le Pôle bancaire que pour le Pôle d'assurances. La politique d'investissements reste donc empreinte de prudence, ce qui constitue une première ligne de défense efficace.

La politique d'investissements reste focalisée sur la qualité des contreparties. En 2013, le spectre des investissements a été élargi. Toutes les parties ont été intégrées dans un processus annuel récurrent prévoyant une analyse en première ligne, complétée par un contrôle du risque, s'accompagnant d'une analyse et d'une évaluation en profondeur. Chaque banque et corporate repris dans le portefeuille se voit attribuer un rating interne, conformément au cadre FIRB (approche *Foundation Internal Rating Based*) adopté et mis en œuvre au sein d'Argenta. Quelque 160 contreparties ont ainsi reçu un rating interne. La structure et le fonctionnement du comité de rating ont également été optimisés.

En 2013, le cadre de gouvernance fixé ainsi que la poursuite du déploiement de FIRB ont également conduit à affiner les évaluations et les tests de résistance du portefeuille d'investissements. L'an dernier, des modèles de scoring ont également été mis en œuvre pour les pouvoirs publics, qui se voient donc attribuer désormais un rating interne conforme au cadre d'acceptation, ce rating étant également utilisé à des fins de monitoring et de gestion. Pour calculer les exigences de capital, Argenta Banque d'Épargne continue à appliquer l'approche standardisée relative aux pouvoirs publics. Et l'approche FIRB pour les contreparties bancaires et corporate.

Dans le domaine de la gouvernance, le contrôle en première ligne et le rapportage des transactions du portefeuille ont été renforcés à travers une collaboration étroite entre les divers départements de première ligne et le département Risk. Comme auparavant, le portefeuille du Pôle bancaire et du Pôle d'assurances a été soumis chaque trimestre à une analyse en profondeur, ce qui comprend une évaluation des risques.

Le risque de crédit du portefeuille des prêts hypothécaires reste relativement stable. L'encours des portefeuilles progresse sensiblement du fait d'une production croissante. Pour la Belgique, cela se traduit par une stabilité des pourcentages d'arriéré et de faibles taux de défaut de paiement.

Pour les Pays-Bas, l'on constate cependant une hausse limitée des taux de défaut mais ces derniers restent à des niveaux absolus très bas.

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

19.2.7. Gestion du risque d'assurance

Le Pôle d'assurances applique plusieurs règles et procédures pour gérer le risque d'assurance. Un suivi permanent des résultats techniques du Pôle d'assurances permet de déterminer et d'adapter tant la politique d'acceptation que la politique tarifaire. Le risque d'acceptation est limité grâce à une politique d'acceptation claire pour des groupes cibles bien circonscrits. Lors du développement d'un nouveau produit, tous les risques possibles sont pris en compte afin de toujours en conserver la maîtrise. Grâce à un suivi continu, les mesures nécessaires sont prises à temps. Il peut s'agir par exemple d'une adaptation des tarifs.

Le Pôle d'assurances recourt également à la réassurance pour limiter les risques de souscription. Il réduit ainsi la volatilité de ses résultats et améliore ses ratios de solvabilité. Les risques conservés en interne et les limites des contrats de réassurance sont déterminés en fonction de la politique d'acceptation et de l'appétit du risque d'Argenta et ont été fixés dans la politique relative à la Réassurance en 2012.

Les règles de calcul des réserves techniques sont conservatrices. L'adéquation des réserves est contrôlée systématiquement. Si les réserves sont jugées insuffisantes, l'on décide généralement d'allouer des provisions complémentaires et / ou de modifier la politique relative aux tarifs et à l'acceptation des risques.

Outre la politique prudente de mise en réserve, le Pôle d'assurances constitue également une provision pour l'égalisation et les catastrophes aussi bien en Incendie qu'en RC Auto. Une provision pour vieillissement est constituée pour l'assurance hospitalisation.

La rentabilité des produits est suivie via les indicateurs RAF suivants: *Value New Business*

pour les assurances vie et *Combined Ratio* pour les assurances dommages et santé.

En 2013, Argenta Assurances a déjà franchi quelques étapes, dans le cadre d'un proof of concept, du processus ORSA. Le management et la direction se sont employés à intégrer un ORSA dans l'entreprise en examinant en profondeur tant le *risk assesment* que l'évaluation de la solvabilité actuelle et future.

19.2.8. Gestion du risque opérationnel

L'ORCo est un volet permanent du GRC. Il est organisé en base trimestrielle. En 2013, le Groupe a continué à affiner sa politique en matière d'appétit pour le risque opérationnel.

Tous les deux ans, chaque direction doit identifier et évaluer ses risques opérationnels et, au besoin, entreprendre les actions nécessaires pour les limiter. Ces RCSA constituent une grande partie du plan annuel.

En 2013, les personnes de contact désignées dans chaque direction ont été davantage associées à la gestion des risques opérationnels, en agissant comme interlocuteurs en matière de gestion des risques opérationnels pour leur direction et en les formant aux différents aspects de cette gestion.

La procédure BCM (*Business Continuity Management*) a été revue en profondeur et articulée en *flowcharts*. Par ailleurs, les différentes brochures en la matière ont été regroupées dans un seul document exhaustif.

Par ailleurs, le code de conduite relatif à la protection des informations a été revu intégralement et étoffé avant d'être présenté aux instances représentatives du personnel.

Enfin, la nouvelle matrice de maturité du contrôle interne a été initiée à partir de la gestion des risques opérationnels et mise en œuvre.

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

19.2.9. Gestion des autres risques

En 2013, le Groupe Argenta a continué à investir dans les modèles de capital économique d'ICAAP et d'ORSA, en particulier dans l'élaboration de tests de résistance, de scénarios et de *forwardlooking*.

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

20. Informations diverses

20.1. Augmentation de capital

20.1.1. La Société

Le 12 juin 2013, Investar a souscrit une augmentation de capital de Société via un apport en nature d'une partie de la créance, à hauteur de 19.326.100 euros, qu'elle détenait à l'égard de la Société en vertu du dividende optionnel.

À la suite de cette augmentation de capital, le capital social de la Société est passé de 581.811.800 euros à 601.137.900 euros par l'émission de 193.261 nouvelles actions pour Investar.

Investar a payé également une prime d'émission de 27.576.414 euros.

Au total – le capital social et les primes d'émission pris ensemble – les fonds propres de la Société ont donc augmenté de 46.902.514 euros.

20.1.2. Le Groupe Argenta

Le 17 décembre 2013, la Société a souscrit une augmentation de capital d'Argenta Banque d'Épargne via un apport en espèces de 59.140.000 euros. Le capital social d'Argenta Banque d'Épargne est passé ainsi, sans émission de nouvelles actions, de 459.105.400 à 518.246.650 euros. Investar a souscrit le reste du capital à hauteur de 350 euros.

20.2. Acquisition d'actions propres

Ni la Société, ni une filiale directe, ni une personne agissant en son nom mais pour le compte de la Société ou d'une filiale directe n'a acquis durant l'exercice 2013 d'actions de la Société.

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

20.3.1. La Société

Durant l'exercice 2013, la Société a attribué au commissaire-réviseur Deloitte Réviseurs d'Entreprises SCRL ou aux entreprises engagées dans une relation professionnelle avec lui, des émoluments complémentaires en raison de prestations complémentaires relatives à l'apport en nature à la Société, à des conseils fiscaux, à des activités d'audit supplémentaires et à des prestations relatives au Rapport de durabilité pour un montant total de 98.210,74 euros (TVA comprise).

20.3.2. Le Groupe Argenta

Durant l'exercice 2013, les sociétés du Groupe Argenta ont attribué au commissaire-réviseur Deloitte Réviseurs d'Entreprises SCRL ou aux entreprises engagées dans une relation professionnelle avec lui, des émoluments complémentaires en raison de prestations complémentaires relatives à l'apport en nature à la Société, à la réalisation du Rapport de durabilité, au contrôle et à l'analyse IFRS, à des missions d'audit supplémentaires, à des frais d'étude et de conseils, à des formations, à des conseils fiscaux, à des travaux ayant trait à l'indice médical, à des prestations actuarielles relatives à Solvency II et Prophet et au contrôle portant sur la responsabilité des prêteurs, pour un montant total de 378.271,41 euros (TVA comprise).

20.4. Informations sur les événements importants survenus après la clôture de l'exercice.

20.4.1. Mesures gouvernementales de nature fiscale et juridique

20.4.1.1. Nouvelle loi bancaire

La nouvelle loi bancaire, dont l'entrée en vigueur est prévue dans le courant de l'année 2014, met en œuvre plusieurs réformes susceptibles d'avoir un impact significatif sur la Société et ses filiales. Voici les principales réformes attendues:

- un renforcement du pouvoir de contrôle du conseil d'administration, ce qui implique quelques changements organisationnels, comme la création de comités supplémentaires au sein du conseil d'administration;
- un renforcement de la surveillance et du contrôle internes, notamment en instaurant une plus grande autonomie des fonctions de contrôle (audit, gestion des risques et compliance);
- introduction d'un droit de préférence pour les titulaires de dépôts protégés, en l'accompagnant d'un ratio dépôts / *unencumbered assets* pour veiller, en cas de faillite d'un établissement de crédit, à ce qu'il subsiste assez d'actifs pour indemniser les détenteurs de dépôts;
- resserrement des exigences de fonds propres, conformément aux nouvelles règles européennes en la matière;
- surveillance et contrôle renforcés par les autorités de contrôle belges et européennes;
- nouvelles règles en matière de rémunération;
- règles relatives au cumul des mandats.

20.4.1.2. Règles MiFID applicables aux activités d'assurance

Les 30 et 31 juillet 2013, les lois Twin Peaks II ont été publiées. Un des objectifs de cette législation est de créer un level playing field entre tous les acteurs du marché qui proposent des produits et services financiers. Ces lois visent également à mieux protéger le consommateur financier. Ainsi, Twin Peaks II étend les règles de conduite actuelles MiFID aux prestataires de services d'investissement et aux intermédiaires d'assurance. En vertu de plusieurs arrêtés royaux d'exécution du 21 février 2014, les règles MiFID sont applicables au secteur des assurances pour les opérations exécutées à partir du 30 avril 2014.

En 2013, Argenta a déjà lancé une étude approfondie de l'impact des règles MiFID pour les assurances et des développements nécessaires pour les diverses applications informatiques (l'application web IARD, STP Vie, Agence en ligne). Dans les agences, nous devrons en effet procéder à des contrôles et à des collectes de données supplémentaires pour soutenir au maximum les entretiens de conseils relatifs aux produits d'assurances.

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, les agents devront déterminer les souhaits et les besoins de leurs clients et s'assurer que ledit contrat présenté au client réponde à ses besoins et exigences. Sur la base du devoir de diligence prévu par MiFID, il faudra toujours engager une relation d'information et de conseil avec le client: un régime *execution only*, comme pour les services d'investissement, n'est pas prévu dans les règles MiFID pour les assurances. Si les conseils en matière d'assurances d'épargne ou d'investissement sont prodigués, l'entreprise réglementée doit vérifier si l'assurance ou le service d'intermédiation d'assurance est approprié pour le client. En revanche, si aucun conseil en matière d'assurances d'épargne ou d'investissement n'est prodigué – la relation se résumant à donner des informations – l'entreprise réglementée doit évaluer si l'assurance ou le service d'intermédiation en assurance envisagé est approprié pour le client.

Les règles MiFID pour les assurances imposent également aux entreprises réglementées de fournir à leurs clients des informations précises et intelligibles. Et ainsi de leur permettre de comprendre la nature des services d'intermédiation d'assurance et des contrats d'assurance proposés, ainsi que les assurances d'épargne et d'investissement et les risques liés à ces assurances, afin qu'ils puissent prendre une décision informée à propos de la conclusion de leur contrat d'assurance ou de l'achat d'un service d'intermédiation d'assurance.

Enfin, l'entreprise réglementée doit prévoir une description générale de sa politique de gestion des conflits d'intérêts. Le client a le droit de demander de plus amples informations sur cette politique. Des règles complémentaires relatives à la conservation des données et des rapports seront encore déterminées.

Les avantages (à savoir la rémunération, la provision ou l'avantage non monétaire) relatifs aux contrats

d'assurance ou de services d'intermédiation en assurances ne sont autorisés que sous certaines conditions.

20.4.2. Procédure pendante à la Cour constitutionnelle au sujet de la hausse des taxes des banques

Sept banques d'épargne et de détail, dont Argenta Banque d'Épargne, ont déposé une requête, le 31 janvier 2014, devant la Cour constitutionnelle en vue de l'annulation des hausses des taxes des banques imposées par le gouvernement à la fin du mois de juillet 2013.

20.4.3. Remboursement de la taxe de bourse et de livraison

La Cour d'Appel d'Anvers a condamné l'État belge, le 15 mai 2012, à rembourser à Argenta Banque d'Épargne la taxe de bourse et de livraison pour la période allant du 15 juillet 2002 au 15 juillet 2004. Aucun pourvoi en Cassation n'a été introduit à l'encontre de cet arrêt. La décision était donc définitive en 2013. Dans la mesure où le montant redevable effectivement par l'État belge est encore incertain, il n'a pas été repris dans le bilan d'Argenta Banque d'Épargne.

20.4.4. Dénouement du call sur le swap Green Apple 2008

À l'échéance, le 23 janvier 2014, d'une transaction de titrisation (que nous avons initiée), un litige est intervenu avec la contrepartie des deux swaps compris dans cette transaction à propos du paiement (ou non) d'une rémunération. Le management a décidé de ne pas constituer de provision relative à ce litige.

20.5. Informations sur les circonstances susceptibles d'avoir une influence notable sur le développement de la Société et du Groupe Argenta, pour autant qu'elles ne soient pas de nature à porter gravement préjudice à la Société et au Groupe Argenta

20.5.1. La Société

À la connaissance du conseil d'administration, il n'y a eu aucune autre circonstance susceptible d'avoir une influence notable sur le développement de la Société que celles mentionnées dans le présent rapport annuel.

20.5.2. Le Groupe Argenta

À la connaissance du conseil d'administration, il n'y a eu aucune autre circonstance susceptible d'avoir une influence notable sur le développement du Groupe Argenta que celles mentionnées dans le présent rapport annuel.

Comptes Annuels 2013



21. Compte annuel consolidé de la Société (Compte annuel Groupe Argenta)

1. Données financières consolidées

1.1. Bilan consolidé au 31 décembre 2013 après répartition des bénéfices

en euros

ACTIF	2012	2013
I. Caisse, avoirs auprès des banques centrales et des offices de chèques postaux	31.300.689	38.983.008
II. Effets publics admissibles au refinancement auprès de la banque centrale	75.676.704	36.902.610
III. Créances sur les établissements de crédit		
A. A vue	40.136.881	235.859.792
B. Autres créances (à terme ou à préavis)	779.825.677	0
	819.962.558	235.859.792
IV. Créances sur la clientèle	17.395.405.061	19.758.111.280
V. Obligations et autres titres à revenu fixe		
A. D'émetteurs publics	8.257.964.270	6.745.225.185
B. D'autres émetteurs	7.635.148.234	7.157.920.312
	15.893.112.504	13.903.145.497
VI. Actions, parts de société et autres titres à revenu variable	674.514.578	860.212.526
VII. Immobilisations financières		
B. Autres entreprises		
1. Participations, actions et parts	28.148	28.198
VIII. Frais d'établissement et immobilisations incorporelles	92.473.637	103.421.338
IX. Écarts de consolidation	80.304.920	71.382.150
X. Immobilisations corporelles	35.518.574	36.938.148
XII. Autres actifs		
• Part des réassureurs dans les réserves techniques	1.063.343	2.605.066
• Autres	38.468.651	43.626.205
	39.531.994	46.231.271
XIII. Comptes de régularisation	379.374.982	324.895.559
TOTAL DE L'ACTIF	35.517.204.349	35.416.111.377

en euros

PASSIF	2012	2013
I. Dettes envers des établissements de crédit		
A. A vue	0	2.994.170
C. Autres dettes à terme ou à préavis	1.249.735.816	76.753.216
	1.249.735.816	79.747.386
II. Dettes envers la clientèle		
A. Dépôts d'épargne	18.933.510.449	20.162.228.543
B. Autres dettes		
1. A vue	4.161.122.557	4.065.985.784
2. A terme ou à préavis	1.782.120.591	2.343.057.450
C. Réserves mathématiques et de primes	2.348.923.383	4.054.433.587
	27.225.676.980	30.625.705.364
III. Dettes représentées par un titre		
A. Bons et obligations en circulation	3.263.891.805	2.297.584.752
IV. Autres dettes	115.213.990	112.136.502
V. Comptes de régularisation	283.640.180	220.174.436
VI. Provisions, impôts différés et latences fiscales		
A. Provisions pour risques et charges		
3.a. Réserves sinistres et réserves / provisions pour participations bénéficiaires	1.405.471.491	0
3.b. Autres risques et frais	9.013.878	13.069.332
B. Impôts différés et latences fiscales	467.513	336.646
	1.414.952.882	13.405.978
VII. Fonds pour risques bancaires généraux	16.000.000	16.000.000
VIII. Dettes subordonnées	536.099.297	502.062.112
CAPITAUX PROPRES	1.411.987.069	1.549.287.764
IX. Capital		
A. Capital souscrit	581.811.800	601.137.900
X. Primes d'émission	153.247.922	180.824.336
XI. Plus-values de réévaluation	10.569.265	10.124.662
XII. Réserves et résultat reporté	643.196.791	734.039.575
XIII. Écarts de consolidation	23.161.291	23.161.291
XV. INTÉRÊTS DE TIERS	6.330	7.083
TOTAL DU PASSIF	35.517.204.349	35.416.111.377

1.2. Postes consolidés hors bilan au 31 décembre 2013

en euros

	2012	2013
I. Passifs éventuels		
C. Autres cautions	3.509.008	3.620.216
II. Engagements pouvant donner lieu à un risque		
B. Engagements du fait d'achats au comptant de valeurs mobilières ou autres valeurs	10.090.360	255.000
C. Marge disponible sur lignes de crédit confirmées	15.539.125	12.772.719
	25.629.485	13.027.719
III. Valeurs confiées aux entreprises comprises dans la consolidation		
B. Dépôts à découvert et assimilés	10.769.347.490	10.290.649.514

1.3. Résultats consolidés au 31 décembre 2013

en euros

	2012	2013
I.		
a. Intérêts et produits assimilés	1.199.973.788	1.141.589.010
dont : de titres à revenu fixe	516.252.688	400.685.003
b. Primes et autres revenus techniques assurances	990.889.038	656.514.186
c. Réassurance	239.669	3.101.672
II.		
a. Intérêts et charges assimilées	-791.160.758	-568.435.613
b. Frais techniques assurances	-1.074.267.926	-721.296.895
c. Réassurance	-3.664.669	-4.528.736
III. Revenus de titres à revenu variable		
A. D'actions, parts de société et autres titres à revenu variable	975.126	1.510.420
B. De participations et d'actions constituant des immobilisations financières	26.705	0
	1.001.831	1.510.420
IV. Commissions perçues	64.660.254	70.624.454
V. Commissions versées	-158.346.738	-165.868.603
VI. Bénéfice (Perte) provenant d'opérations financières		
A. Du change et du négoce de titres et autres instruments financiers	71.433	-946
B. De la réalisation de titres de placement	92.104.646	43.900.791
	92.176.079	43.899.845
VII. Frais généraux administratifs		
A. Rémunérations, charges sociales et pensions	-46.463.219	-53.089.334
B. Autres frais administratifs	-110.727.518	-127.538.920
	-157.190.737	-180.628.254
VIII. Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	-53.708.889	-49.618.638
IX. Reprises de réductions de valeur (Réductions de valeur) sur créances et reprises de provisions (provisions) pour les postes "I. Passifs éventuels" et "II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit" du hors bilan	-4.888.779	-17.396.398
X. Reprises de réductions de valeur (Réductions de valeur) sur le portefeuille de placements en obligations, actions et autres titres à revenu fixe ou variable	49.296.676	25.009.356
XI. Utilisations et reprises de provisions pour risques et charges autres que ceux visés par les postes "I. Passifs éventuels" et "II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit" du hors bilan	358.824	147.576
XII. Provisions pour risques et charges autres que ceux visés par les postes "I. Passifs éventuels" et "II. Engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit" du hors bilan	-1.251.083	-4.203.029
XIII. Prélèvement sur le (Dotation au (-)) fonds pour risques bancaires généraux	-10.000.000	0
XIV. Autres produits d'exploitation	27.333.891	26.572.156
XV. Autres charges d'exploitation	-20.780.504	-30.668.111
XVI. Bénéfice courant avant impôts des entreprises consolidées	150.669.967	226.324.398

en euros

	2012	2013
XVII. Produits exceptionnels		
B. Reprises de réductions de valeur sur immobilisations financières	398	0
D. Plus-values sur réalisation d'actifs immobilisés	20.279	161.805
E. Autres produits exceptionnels	114.100	261.681
	134.777	423.486
XVIII. Charges exceptionnelles		
D. Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés	-61.523	-38.513
E. Autres charges exceptionnelles	-98	-3.982
	-61.621	-42.495
XIX. Bénéfice de l'exercice comptable avant impôts des entreprises consolidées	150.743.123	226.705.389
XIX.bis		
A. Transfert aux impôts différés et latences fiscales	-49.957	-18.362
B. Prélèvements sur les impôts différés et latences fiscales	1.571.161	132.467
XX. Impôts sur le résultat		
A. Impôts	-50.284.442	-69.438.079
B. Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales	8.303.591	1.159
	-41.980.851	-69.436.920
XXI. Bénéfice des entreprises consolidées	110.283.476	157.382.574
XXIII. Bénéfice consolidé	110.283.476	157.382.574
XXIV. Part des tiers dans le résultat	582	790
XXV. Part du groupe dans le résultat	110.282.894	157.381.784

2. Commentaires sur le compte annuel consolidé au 31 décembre 2013⁽¹⁾

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

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

a.1. Consolidation par intégration globale

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

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

Il a été ajouté au bilan de la société mère:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. Règles d'évaluation

Immobilisations incorporelles

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Immobilisations corporelles

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

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

Ces frais sont déterminés suivant la formule:

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

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

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

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

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

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

Fonds pour risques bancaires généraux

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

Il est spécifiquement constitué sur la base d'une estimation de futurs risques (de crédit) potentiels présents dans le portefeuille d'investissements, en tenant compte de la situation économique générale et d'autres risques latents généraux inhérents aux activités bancaires.

Portefeuille de titres

Immobilisation financière

Des réductions de valeur sont appliquées sur les participations et actions en cas de moins-values ou de perte de valeur durables.

Des réductions de valeur sont appliquées sur les créances s'il est incertain, pour la totalité ou une partie des créances, si elles seront payées à l'échéance.

Des frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils sont consentis.

Titres appartenant au portefeuille de négociation

Les titres pour lesquels il existe un marché liquide sont évalués à leur valeur de marché à la date du bilan; les autres titres sont évalués à leur valeur d'acquisition ou leur valeur de marché, si inférieure, à la date du bilan.

Les frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils sont consentis.

Titres appartenant au portefeuille de titres

Les titres ne portant pas intérêt sont évalués à leur valeur d'acquisition ou leur valeur de réalisation à la date du bilan, si inférieure. En cas de revente d'actions, la plus-value est reprise individuellement dans le résultat.

Les titres à taux fixe sont évalués sur la base de leur rendement actuariel, calculé à l'acquisition, compte tenu de leur valeur de remboursement à l'échéance.

La différence entre la valeur d'acquisition et la valeur de remboursement est reprise dans le résultat comme élément du rendement de ces titres, pendant la durée restante des titres.

Cette différence est reprise dans le résultat sur base actualisée, partant du pourcentage de rendement réel à l'acquisition. Ces titres sont repris au bilan à leur valeur d'acquisition, augmentée ou diminuée de la partie de cette différence reprise dans le résultat.

Les titres à taux fixe qui ne peuvent, de par leur nature, être évalués sur la base de leur rendement actuel sont évalués à la valeur d'acquisition.

Des réductions de valeur sont appliquées en cas de moins-value ou de perte de valeur durables, s'il n'existe pas de marché liquide.

S'il existe un marché liquide, ils sont évalués à la valeur de marché si celle-ci est inférieure à la valeur d'acquisition. Pour les titres d'emprunts perpétuels, la différence entre leur valeur d'acquisition et leur valeur de marché inférieure est considérée comme une perte durable.

Les titres qui servent également de supports aux liquidités sont évalués à la valeur de marché si celle-ci est inférieure à la valeur obtenue selon les règles précitées.

Des titres sont considérés comme des supports aux liquidités si un manquant de caisse important et structurel devait ressortir du cash planning établi et des titres étaient affectés à ce manquant constaté. Les plus- et moins-values de la vente de titres à taux fixe dans le cadre d'opérations d'arbitrage sont repris immédiatement dans le résultat.

Les frais supplémentaires relatifs à l'acquisition sont pris à charge du compte de résultat de l'exercice comptable dans lequel ils ont été consentis.

S'agissant des titres à rendement variable, acquis avant l'exercice 2008, la différence existant au moment de l'achat entre le pair et la valeur du marché est amortie ou ajoutée de manière étalée jusqu'à la date de la prochaine adaptation du taux.

S'agissant des titres à rendement variable, acquis à partir de l'exercice 2008, on applique les mêmes dispositions que celles valant pour les titres à rendement fixe.

Quant aux plus- et moins-values et les coûts d'acquisition, on applique les mêmes dispositions que celles valant pour les titres à rendement fixe.

Crédits

Des réductions de valeur sont comptabilisées sur les crédits si le montant des corrections requises sur la valeur d'acquisition est fixé.

Par ailleurs, des provisions sont constituées pour les risques de crédit s'il y a lieu de couvrir des pertes probables ou certaines, dont le montant n'est pas fixé.

Les réductions de valeur et provisions sont comptabilisées en principe par élément d'actif individuel, mais l'évaluation du risque peut être faite exceptionnellement, et notamment dans les cas où il est difficile de prendre les créances en compte pour une évaluation individualisée, en tenant compte des constatations d'une observation 'forfaitaire'.

Outre les réductions de valeur susmentionnées, des provisions collectives IBNR (*incurred but not reported*) basées sur le portefeuille sont également constituées.

Passifs

Toutes les dettes sont reprises au bilan à concurrence des fonds mis à disposition.

Assurances

Réserves de sinistralité

Concernant les assurances de dommages, une réserve d'ouverture forfaitaire est comptabilisée en cas de sinistre, pour toute couverture existante. Cette réserve d'ouverture est éventuellement adaptée sur base de données concrètes, d'où il peut être conclu que les minima forfaitaires ne suffiront pas. Les réserves forfaitaires de sinistralité sont révisées annuellement en fonction des résultats mesurés de l'exercice comptable précédent.

Pour les produits 'incendie' et 'auto', les réserves de sinistralité sont revues annuellement. Il est fait une exception dans la branche automobile, où la révision se fait semestriellement pour les dossiers impliquant des lésions corporelles. Les révisions peuvent comporter une adaptation en moins ou en plus.

Les réserves de récupération suivent en principe les réserves de sinistralité.

Pour les assurances vie, une réserve de récupération n'est en aucun cas constituée.

Pour les assurances vie, une réserve égale au capital assuré est constituée au moment de l'ouverture d'un dossier sinistre. Là aussi, les réserves de sinistralité sont révisées annuellement avec une adaptation éventuelle en moins ou en plus.

Réserves de primes

Les primes commerciales échues sont proratisées et reprises dans le résultat pour la partie acquise de mois en mois. Pour les mois qui suivent, il est constitué une réserve de primes.

Les primes vie non payées visant à la reconstitution d'un prêt hypothécaire sont évaluées avec le prêt hypothécaire et des réductions de valeur sont comptabilisées en conséquence.

Pour les primes des assurances de dommages auto et incendie plus anciennes que trois mois, une réduction de valeur est comptabilisée, égale au montant total des primes impayées.

Le calcul et la comptabilisation de la réduction de valeur sont effectués par branche d'assurance.

Les encaissements sont également proratisés et repris dans le résultat pour la partie due mensuellement.

Les réductions de valeurs sont établies et adaptées trimestriellement.

Réserves mathématiques

Les réserves mathématiques sont constituées conformément à l'Arrêté royal du 14 novembre 2003 relatif à l'activité d'assurance sur la vie.

Pour les réserves de la branche 23, il est procédé hebdomadairement à la formation des cours.

Provision d'égalisation et catastrophes

La provision d'égalisation et catastrophes est constituée conformément à la communication D.151 du 6 décembre 1996 de la CBFA.

Provision de vieillissement

Une provision de vieillissement est constituée pour la police de groupe Hospitalisation.

VIII. État des créances sur la clientèle (poste IV de l'actif)

en euros

	Exercice	Exercice précédent
1. Créances		
▪ sur entreprises associées non comprises dans la consolidation	4.621	2.921
4. Ventilation selon la durée résiduelle:		
▪ jusqu'à trois mois	122.687.431	
▪ plus de trois mois à un an	107.364.262	
▪ plus d'un an à cinq ans	512.502.390	
▪ plus de cinq ans	19.159.854.526	
▪ à durée indéterminée	-144.297.329	

IX. État des obligations et autres titres à revenu fixe (poste V de l'actif)

en euros		
	Exercice	Exercice précédent
2. Obligations et titres représentant des créances subordonnées	94.106.166	99.203.057
3. Ventilation géographique des postes suivants:	Belgique	Étranger
V.A. - Émetteurs publics	5.286.350.392	1.458.874.793
V.B. - Autres émetteurs	433.840.595	6.724.079.717
4. Cotations et durées:	Valeur comptable	Valeur de marché
a) ■ titres cotés	13.903.145.497	14.419.130.438
	Exercice	
b) ■ durée résiduelle d'un an maximum	3.705.224.341	
■ durée résiduelle supérieure à un an	10.197.921.156	
5. Ventilation selon l'appartenance:		
a) ■ du portefeuille commercial	2.642.168	
b) ■ du portefeuille de placements	13.900.503.329	
6. Pour le portefeuille commercial:		
■ la différence positive entre la valeur de marché plus élevée et le prix d'achat des obligations et des titres qui sont évalués à leur valeur de marché	30.143	
7. Pour le portefeuille de placements:		
■ différence positive de l'ensemble des titres dont la valeur de remboursement est supérieure à leur valeur comptable	48.389.143	
■ différence négative de l'ensemble des titres dont la valeur de remboursement est inférieure à leur valeur comptable	86.667.654	
8. Détail de la valeur comptable du portefeuille de placement:		
a) Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent	15.896.773.996	
Mutations de l'exercice:		
■ acquisitions	2.536.283.586	
■ cessions (-)	-4.555.281.549	
■ ajustements selon l'article 35 ter § 4 et 5 de l'Arrêté Royal du 23 septembre 1992 relatif aux comptes annuels d'organismes de crédits (+/-)	24.483.847	
Au terme de l'exercice	13.902.259.880	
c) Réductions de valeur		
Au terme de l'exercice précédent	5.408.850	
Mutations de l'exercice:		
■ actées	497.098	
■ repris parce qu'excédentaires (-)	-4.149.397	
Au terme de l'exercice	1.756.551	
d) Valeur comptable au terme de l'exercice	13.900.503.329	

X. État des actions, parts et autres titres à revenu variable (poste VI de l'actif)

en euros		
	Exercice	Exercice précédent
1. Ventilation géographique des émetteurs des titres		
▪ Emetteurs belges	488.330.817	356.578.495
▪ Emetteurs étrangers	371.881.709	317.936.083
2. Cotations	Valeur comptable	Valeur de marché
▪ titres cotés	860.212.526	866.424.280
3. Ventilation selon l'appartenance	Exercice	
▪ du portefeuille de placements	860.212.526	
5. Détail de la valeur comptable du portefeuille de placements		
a) Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent	674.514.578	
Mutations de l'exercice:		
▪ acquisitions	266.964.624	
▪ cessions (-)	-113.897.821	
▪ autres variations (+/-)	32.631.145	
Au terme de l'exercice	860.212.526	
d) Valeur comptable au terme de l'exercice	860.212.526	

XI. État des immobilisations financières (poste VII de l'actif)

en euros		
	Exercice	Exercice précédent
A. Ventilations des postes VII A.1 et VII B.1:		
a) Secteur économique des autres entreprises que les établissements de crédit		
▪ autres entreprises	28.198	28.148
c) Détail de la valeur comptable au terme de l'exercice (VII A.1 et VII B.1)		Autres entreprises
A. Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent		28.148
Mutations de l'exercice:		
▪ transfert d'un poste à un autre (+/-)		50
Au terme de l'exercice		28.198
E. Valeur comptable nette au terme de l'exercice		28.198

XII. État des frais d'établissement et immobilisations incorporelles (poste VIII de l'actif)

en euros

	Exercice
A. Détail des frais d'établissement:	
Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent	201.082
Mutations de l'exercice:	
▪ Amortissements (-)	-52.500
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	148.582
dont:	
▪ frais de constitution ou d'augmentation de capital, frais d'émission d'emprunts et autres frais d'établissement	148.582

en euros

	Autres immobilisations incorporelles	Dont commissions d'apport art. 27 bis
B. Immobilisations incorporelles		
a) Valeur d'acquisition		
Au terme de l'exercice précédent	204.859.663	112.615.768
Mutations de l'exercice:		
▪ acquisitions, y compris la production immobilisée	47.346.677	29.483.072
▪ cessions et désaffectations (-)	-56.793.919	-32.308.558
Au terme de l'exercice	195.412.421	109.790.282
b) Amortissements et réductions de valeur		
Au terme de l'exercice précédent	112.587.108	59.884.862
Mutations de l'exercice:		
▪ actées	36.422.581	22.344.647
▪ repris parce qu'excédentaires (-)	-56.793.919	-32.308.558
▪ autres modifications (+/-)	-76.105	0
Au terme de l'exercice	92.139.665	49.920.951
c) Valeur comptable nette au terme de l'exercice	103.272.756	59.869.331

XIII. États des immobilisations corporelles (poste X de l'actif)

en euros

	Terrains et constructions	Installations, machines et outillage	Mobilier et matériel roulant
a) Valeur d'acquisition			
Au terme de l'exercice précédent	46.120.336	27.546.355	4.219.311
Mutations de l'exercice:			
▪ acquisitions, y compris la production immobilisée	1.527.095	336.834	390.354
▪ cessions et désaffectations (-)	-213.977	-2.163.301	-2.140.806
Au terme de l'exercice	47.433.454	25.719.888	2.468.859
c) Amortissements et réductions de valeur			
Au terme de l'exercice précédent	19.474.869	20.369.223	3.139.626
Mutations de l'exercice:			
▪ actées	1.087.424	2.580.187	175.425
▪ annulées parce qu'excédentaires (-)	-74.499	-5.339.084	-1.918.273
Au terme de l'exercice	20.487.794	17.610.326	1.396.778
d) Valeur comptable nette au terme de l'exercice	26.945.660	8.109.562	1.072.081

en euros

	Autres immobilisations incorporelles	Immobilisations en cours et acomptes versés	Location financière et droits similaires
a) Valeur d'acquisition			
Au terme de l'exercice précédent	205.432	156.772	502.961
Mutations de l'exercice:			
▪ acquisitions, y compris la production immobilisée	0	0	830.160
▪ cessions et désaffectations (-)	-139.304	-156.772	-30.885
Au terme de l'exercice	66.128	0	1.302.236
c) Amortissements et réductions de valeur			
Au terme de l'exercice précédent	104.044	0	144.831
Mutations de l'exercice:			
▪ actées	86.351	0	377.751
▪ annulées parce qu'excédentaires (-)	-139.304	0	-16.117
▪ autres différences (+/-)	-37	0	0
Au terme de l'exercice	51.054	0	506.465
d) Valeur comptable nette au terme de l'exercice	15.074	0	795.771

XIV. État des dettes envers des établissements de crédit (poste I du passif)

	en euros
	Exercice
B. Ventilation des dettes autres qu'à vue selon la durée résiduelle (poste I. B et C du passif)	
▪ jusqu'à trois mois	3.216
▪ plus de trois mois à un an	20.770.000
▪ plus de cinq ans	55.980.000

XV. État des dettes envers la clientèle (poste II du passif)

	Exercice	Exercice précédent
1. Dettes envers:		
▪ des entreprises liées non consolidées	29.442.129	26.743.263
2. Ventilation géographique des dettes:		
▪ origine belge	28.288.162.173	
▪ origine étrangère	2.337.543.191	
3. Ventilation selon durée résiduelle:		
▪ A vue	4.065.985.784	
▪ jusqu'à trois mois	222.330.408	
▪ plus de trois mois à un an	607.992.144	
▪ plus d'un an à cinq ans	1.326.069.222	
▪ plus de cinq ans	436.309.831	
▪ à durée indéterminée	23.967.017.975	

XVI. État des dettes représentées par un titre (poste III du passif)

	en euros
	Exercice
2. Ventilation selon durée résiduelle:	
▪ jusqu'à trois mois	487.268.451
▪ plus de trois mois à un an	442.406.121
▪ plus d'un an à cinq ans	1.158.044.802
▪ plus de cinq ans	209.865.378

XVII. État des dettes subordonnées (poste VIII du passif)

	Exercice	Exercice précédent
A. Pour le poste dans son ensemble		
▪ dettes d'autres entreprises comprises dans la consolidation	69.300.000	147.035.000
C. Charges afférentes aux dettes subordonnées	19.472.929	

D. Données pour chaque prêt subordonné: (suite de rubrique de passif VIII)

Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion
Aspa sa Belgique	euro	69.300.000	31-10-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	25.250	02-2014	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	15.000	04-2014	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	20.000	05-2014	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	4.650	07-2014	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	3.125	10-2014	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	7.947.058	12-2014	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	8.381.863	01-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	5.905.345	02-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	8.090.541	03-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	11.722.420	04-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	16.318.740	05-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	8.434.931	06-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	4.809.400	07-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant

Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion
Aspa sa Belgique	euro	4.415.381	08-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	2.945.165	09-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	67.500	10-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	39.623.807	12-2015	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	56.629.306	01-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	25.519.885	02-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	20.098.258	03-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	9.312.582	04-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	12.984.690	05-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	14.067.450	06-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	13.174.577	07-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	8.817.741	08-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	7.012.229	09-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	3.975.633	10-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	2.675.715	11-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant

Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion
Aspa sa Belgique	euro	1.827.421	12-2016	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	2.376.107	01-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	2.291.763	02-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	5.481.911	03-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	6.652.623	04-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	11.577.946	05-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	9.510.723	06-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	7.853.457	07-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	5.007.732	08-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	4.202.472	09-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	3.809.137	10-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	2.710.220	11-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	2.421.880	12-2017	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	8.248.845	01-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.942.135	02-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant

Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation
				b. conditions à la subordination
				c. conditions à la conversion
Aspa sa Belgique	euro	1.391.989	03-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	963.235	04-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.496.684	05-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.552.057	06-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	849.900	07-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.497.581	08-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.052.760	09-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	606.063	10-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.089.662	11-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.068.619	12-2018	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	524.240	01-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	526.250	02-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	711.487	03-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	532.153	04-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	1.452.764	05-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant

Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion
Aspa sa Belgique	euro	2.897.953	06-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	2.159.301	07-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	5.561.477	08-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	3.992.779	09-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	3.316.515	10-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	3.921.095	11-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	4.814.540	12-2019	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	14.706.400	01-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	3.302.006	02-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	513.112	03-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	405.560	04-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	874.600	05-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	368.450	06-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	291.922	07-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	275.951	08-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant

Numéro de référence	Devise	Montant	Echéance ou modalités de durée	a. circonstances dans lesquelles l'entreprise peut rembourser ce prêt par anticipation
				b. conditions à la subordination c. conditions à la conversion
Aspa sa Belgique	euro	535.415	09-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	170.600	10-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	348.378	11-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant
Aspa sa Belgique	euro	78.000	12-2020	a. pas de remboursement anticipé b. paiement de la dette après tous les créanciers privilégiés et non-privilégiés c. néant

XVIII. État des réserves et du résultat reporté (poste XII du passif)

en euros

	Exercice
Au terme de l'exercice précédent	643.196.791
Mutations de l'exercice:	
▪ résultats du groupe	157.381.784
▪ dividendes	-66.983.633
▪ autres	444.633
Au terme de l'exercice	734.039.575

XIX. Différences de consolidation et les différences après application de la méthode de mise en équivalence

en euros

	Ecart positif	Ecart négatif
A. Écarts de consolidation		
Valeur comptable nette au terme de l'exercice précédent	80.304.920	23.161.291
Mutations de l'exercice:		
▪ amortissements	-8.922.770	0
Sous-total des mutations	-8.922.770	0
Valeur comptable nette au terme de l'exercice	71.382.150	23.161.291

XX. Ventilation bilantaire euro - devises

	En euros	En devises étrangères (contrevaletur en euros)
TOTAL ACTIF	35.416.111.377	0
TOTAL PASSIF	35.416.111.377	0

XXII. État des dettes et engagements garanties

Garanties réelles constituées ou irrévocablement promises par l'ensemble consolidé sur ses actifs propres :

en euros

	Valeur comptable des actifs gagés
Gages sur d'autres actifs	
a) pour sûretés de dettes et engagements de l'ensemble consolidé	
2. Postes du hors bilan	
▪ OLOS donner en gage pour swap	421.986.000

XXIV. Relevé des opérations hors bilan à terme sur valeur mobilières, sur devises et autres instruments financiers non constitutives d'engagements pouvant donner lieu à un risque de crédit au sens du poste II du hors bilan

en euros

Types d'opérations	Montant des comptes en fin d'exercice	Dont les opérations non destinées à servir de couverture
1. Sur valeurs mobilières		
▪ achats et ventes à terme de valeurs mobilières et titres négociables	42.692.600	42.692.600
3. Sur autres instruments financiers		
1. Opérations à terme		
▪ swap de taux d'intérêt	5.919.092.520	
▪ options sur taux d'intérêt	8.500.000.000	

Annexe au formulaire standard XXIV

Données chiffrées dans le commentaire sur les comptes annuels de l'impact sur les résultats de la dérogation à la règle d'évaluation de l'article 36 bis, §2, relative aux opérations à terme.

en euros

Intérêts à terme	Montant des comptes en fin d'exercice (a)	Différence entre la valeur de marché et la valeur comptable (b)
2. dans le cadre de la gestion ALM	14.419.092.520	-332.681.191

(a) montant de référence nominal / notionnel

(b) +: différence positive entre valeur de marché et résultats déjà comptabilisés

-: différence négative entre valeur de marché et résultats déjà comptabilisés

Produits financiers dérivés qui ne sont pas évalués sur base de leur valeur réelle

en euros

	Exercice
Estimation de la valeur réelle pour chaque catégorie de produits dérivés qui ne sont pas évalués sur base de leur valeur économique, avec mention de l'ampleur et le type d'instruments	
Montant notionnel des swaps	5.919.092.520
Valeur de marché dirty price	-344.407.706
Montant notionnel des caps	8.500.000.000
Valeur de marché des caps	58.982.381
Caps de primes payées non amorties	95.292.407

XXV. Renseignements relatifs aux résultats d'exploitation de l'exercice et de l'exercice précédent

en euros

	Exercice		Exercice précédent	
	Sièges belges	Sièges étrangers	Sièges belges	Sièges étrangers
A. Produits d'exploitation selon leur origine				
I. Intérêts et produits assimilés	1.437.513.266	363.691.602	1.925.770.331	265.332.164
III. Revenus de titres à revenu variable				
▪ D'actions, parts de société et autres titres à revenu variable	1.510.420	0	975.126	0
▪ De participations et d'actions constituant des immobilisations financières	0	0	26.705	0
IV. Commissions perçues	67.893.632	2.730.822	63.794.728	865.526
VI. Bénéfices provenant d'opérations financières				
▪ Du change et du négoce de titres et autres instruments financiers	0	0	71.433	0
▪ De la réalisation de titres de placement	42.832.405	1.068.386	92.104.646	0
XIV. Autres produits d'exploitation	17.023.566	9.548.590	20.754.068	6.579.823

Ventilation géographique liée aux résultats d'exploitation de l'exercice et de l'exercice précédent :

en euros

Poste III B	Exercice	Exercice Précédent
Lieu de siège social de l'entreprise		
Belgique	0	26.705

en unités

Entreprises consolidées par intégration globale	
B. 1. Effectif moyen du personnel	
▪ employés	728,58
▪ personnel de direction	49,55

en euros

2. Frais de personnel et charges de pensions	53.089.334
---	------------

en euros

Exercice**C. Résultats exceptionnels****1. Produits exceptionnels (poste XVII du compte de résultats)**

Ventilation de ce poste si celui-ci présente un montant important

▪ Réalisation plus-values sur immeubles et autres actifs	161.805
▪ Intérêts de retard perçus	210.236
▪ Récupération du précompte immobilier	2.035
▪ Bénéfices éventuelles	49.410

2. Charges exceptionnelles (poste XVIII du compte de résultats)

Ventilation de ce poste si celui-ci présente un montant important

▪ Moins-values sur réalisation immobilisations corporelles	1.500
▪ Moins-values sur réalisation de terrains et constructions	37.002
▪ Pertes éventuelles	3.993

XXVII. Relations financières avec les administrateurs et gérants

en euros

Exercice

Créances exigibles sur les administrateurs et gérants	580.783
---	---------

Rémunération directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats, pour autant que cette mention ne porte pas à titre exclusif ou principal sur la situation d'une seule personne identifiable

▪ Aux administrateurs et gérants	2.950.490
▪ Aux anciens administrateurs et gérants	193.600

Relations financières avec le commissaire et les personnes qui lui (leur) sont liées

en euros

Exercice

Émoluments du / des commissaire(s)	564.997
------------------------------------	---------

Émoluments pour prestations exceptionnelles ou missions particulières accomplies au sein de la société par le commissaire

• Autres missions extérieures à la mission révisoriale	37.208
• Missions de conseil fiscaux	40.024
• Autres missions extérieures à la mission révisoriale	242.923

3. Rapport du commissaire

RAPPORT DU COMMISSAIRE SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS CLÔTURÉS LE 31 DÉCEMBRE 2013 PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

Aux actionnaires

Conformément aux dispositions légales et statutaires, nous vous faisons rapport dans le cadre du mandat de commissaire qui nous a été confié. Ce rapport inclut notre opinion sur les comptes consolidés ainsi que la mention complémentaire requise.

Attestation sans réserve des comptes consolidés

Nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A. (la «société») et de ses filiales (conjointement le «groupe») pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2013, établis conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, dont le total du bilan consolidé s'élève à 35.416.111.377 euros et dont le compte de résultats consolidé se solde par un bénéfice consolidé de l'exercice (part du groupe) de 157.381.784 euros.

L'établissement des comptes consolidés relève de la responsabilité du conseil d'administration. Cette responsabilité comprend entre autres: la conception, la mise en place et le suivi d'un contrôle interne relatif à l'établissement et la présentation sincère de comptes consolidés ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, le choix et l'application de règles d'évaluation appropriées ainsi que la détermination d'estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes consolidés sur base de notre contrôle. Nous avons effectué notre contrôle conformément aux dispositions légales et selon les normes de révision applicables en Belgique, telles qu'édictees par l'Institut des Reviseurs d'Entreprises. Ces normes de révision requièrent que notre contrôle soit organisé et exécuté de manière à obtenir une assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Conformément aux normes de révision précitées, nous avons mis en œuvre des procédures de contrôle en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes consolidés. Le choix de ces procédures relève de notre jugement, y compris l'évaluation du risque que les comptes consolidés contiennent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans le cadre de cette évaluation de risque, nous avons tenu compte du contrôle interne en vigueur dans le groupe pour l'établissement et la présentation sincère des comptes consolidés afin de définir les procédures de contrôle appropriées en la circonstance, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne du groupe.

Nous avons également évalué le bien-fondé des règles d'évaluation, le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la société, ainsi que la présentation des comptes consolidés dans leur ensemble. Enfin, nous avons obtenu du conseil d'administration et des préposés de la société les explications et informations requises pour notre contrôle.

Nous estimons que les éléments probants recueillis fournissent une base raisonnable à l'expression de notre opinion.

A notre avis, les comptes consolidés clôturés au 31 décembre 2013 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats du groupe, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Mention complémentaire

L'établissement et le contenu du rapport de gestion sur les comptes consolidés relèvent de la responsabilité du conseil d'administration.

Notre responsabilité est d'inclure dans notre rapport la mention complémentaire suivante qui n'est pas de nature à modifier la portée de l'attestation des comptes consolidés:

- *Le rapport de gestion sur les comptes consolidés traite des informations requises par la loi et concorde avec les comptes consolidés. Toutefois, nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer sur la description des principaux risques et incertitudes auxquels le groupe est confronté, ainsi que de sa situation, de son évolution prévisible ou de l'influence notable de certains faits sur son développement futur. Nous pouvons néanmoins confirmer que les renseignements fournis ne présentent pas d'incohérences manifestes avec les informations dont nous avons connaissance dans le cadre de notre mandat.*

Diegem, le 26 mars 2014

Le commissaire**DELOITTE Reviseurs d'Entreprises**

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Dirk Vlamincx

Comptes annuels ordinaires de la Société

1. Bilan

en euros

ACTIF	2012	2013
Immobilisations	794.432.524	848.602.671
Immobilisations financières		
Entreprises liées	794.432.524	848.602.671
Actifs circulants	21.267.555	22.486.747
Créances à un an au plus	1.519.347	1.553.304
Valeurs disponibles	19.697.737	20.829.917
Comptes de régularisation	50.471	103.526
TOTAL DE L' ACTIF	815.700.079	871.089.418

en euros

PASSIF	2012	2013
Capitaux propres	793.658.283	847.695.148
Capital	581.811.800	601.137.900
Primes d'émission	153.247.922	180.824.336
Réserves		
Réserve légale	10.246.979	13.952.878
Réserves disponibles	48.351.582	51.780.034
Dettes	22.041.796	23.394.270
Dettes à un an au plus		
Dettes financières	10.994	12.873
Dettes commerciales	351.420	507.487
Dettes fiscales, salaires et sociales	1.897.781	2.435.221
Autres dettes	19.781.601	20.438.689
TOTAL DU PASSIF	815.700.079	871.089.418

2. Compte de résultats

en euros

	2012	2013
Revenus d'exploitation	13.248.974	15.990.493
Autres revenus d'exploitation	13.248.974	15.990.493
Frais d'exploitation	-15.251.594	-17.971.312
Services et biens divers	-3.752.591	-4.144.848
Rémunérations, charges sociales et pensions	-11.465.869	-13.780.708
Provisions pour risques et charges: dotations (utilisations et reprises)	8.528	0
Autres frais d'exploitation	-41.662	-45.756
Pertes d'exploitation	-2.002.620	-1.980.819
Revenus financiers	74.155.250	77.273.943
Revenus des immobilisations financières	74.150.044	77.253.388
Revenus des actifs circulants	5.206	20.555
Frais financiers	-980	0
Frais de dettes	-980	0
Bénéfice de l'exploitation ordinaire avant impôts	72.151.650	75.293.124
Produits exceptionnels	393	10.408.261
Reprises de réductions de valeur sur des immobilisations financières	393	10.408.261
Frais exceptionnels	-467.906	-10.749.821
Réductions de valeur sur immobilisations financières	-467.906	0
Moins-values sur réalisation d'actifs immobilisés	0	-10.749.821
Bénéfice de l'exercice avant impôts	71.684.137	74.951.564
Impôts sur le résultat	-652.097	-833.580
Impôts	-652.556	-833.580
Régularisations d'impôts et reprises de provisions fiscales	459	0
Bénéfice de l'exercice	71.032.040	74.117.984
Bénéfice de l'exercice à affecter	71.032.040	74.117.984

3. Affectation du résultat

en euros

	2012	2013
Solde bénéficiaire à affecter		
Bénéfice de l'exercice à affecter	71.032.040	74.117.984
Prélèvements sur les capitaux propres		
Sur les réserves	0	46.544.944
Affectations aux fonds propres	51.250.439	53.679.295
A la réserve légale	3.551.602	3.705.899
Aux autres réserves	47.698.837	49.973.396
Bénéfice à distribuer		
Rémunération du capital	19.781.601	66.983.633

A photograph of two women sitting on a light-colored wooden floor. The woman on the left is wearing a light blue jacket and dark pants, holding a small green object in her hands. The woman on the right is wearing a dark blue sweater, a green patterned scarf, and olive green pants, holding a brown book. They are both smiling and looking at each other. In the background, there is a wooden coffee table with a white object on it.

Annexes comptes annuels 2013

22. Annexes comptes annuels 2013

1. Bilan consolidé et compte de résultats selon IFRS Argenta Banque d'Epargne S.A. au 31 décembre 2013 après affectation du bénéfice

Bilan

en euros

ACTIF	
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales	38.899.962
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	122.898.164
Actifs financiers disponibles à la vente	8.486.713.608
Prêts et créances	22.230.786.514
Prêts et créances sur établissements de crédit	313.901.383
Prêts et créances sur la clientèle	21.916.885.131
Actifs détenus jusqu'à l'échéance	761.448.121
Dérivés – comptabilité de couverture	3.488.299
Variation de la juste valeur des éléments de couverture	275.393.059
Immobilisations corporelles	36.011.604
Terrains, constructions et outillage	35.092.101
Immeubles de placement	919.503
Écarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	39.779.417
Créances fiscales	687.745
Autres actifs	150.847.015
TOTAL DE L' ACTIF	32.146.953.508

Bilan

en euros

OBLIGATIONS, INTÉRÊTS MINORITAIRES ET FONDS PROPRES	
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	61.720.247
Passifs financiers au coût amorti	29.983.794.839
Dépôts d'établissements de crédit	79.744.170
Dépôts d'établissements autres que de crédit	27.032.393.875
Titres de créance, y compris les obligations	2.363.906.554
Passifs subordonnées	507.750.240
Dérivés – comptabilité de couverture	408.062.931
Provisions	13.069.332
Dettes fiscales	100.645.588
Autres passifs	191.553.824
TOTAL DU PASSIF	30.758.846.761
Fonds propres	1.388.106.747
Fonds propres attribuables aux actionnaires	1.388.027.229
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	79.518
TOTAL DU PASSIF, DES INTÉRÊTS MINORITAIRES ET DES FONDS PROPRES	32.146.953.508

Compte de résultats

en euros

Produits et charges financiers et opérationnels		441.234.153
Produits d'intérêt nets		468.550.062
Produits d'intérêt	1.129.068.083	
Charges d'intérêt	-660.518.021	
Produits d'honoraires et de commissions (nets)		-80.770.716
Produits d'honoraires et de commissions	66.886.570	
Charges d'honoraires et de commissions	-147.657.286	
Résultat net des instruments financiers à la juste valeur par le résultat		32.303.432
Résultat net des actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction		5.557.395
Résultat net de la comptabilité de couverture		-207.641
Profits (pertes) sur la décomptabilisation d'actifs autres que ceux détenus en vue de leur vente		126.099
Autres produits opérationnels nets		15.675.522
Frais administratifs		-166.886.978
Dépenses de personnel	-32.751.744	
Dépenses générales et administratives	-134.135.234	
Amortissements		-17.097.248
Immobilisations corporelles	-4.188.199	
Immeubles de placement	-14.786	
Immobilisations incorporelles	-12.894.263	
Reconnaissance et reprise de provisions		-4.055.453
Dépréciation spécifique		-19.011.059
Actifs financiers disponibles à la vente	4.282.049	
Prêts et créances	-23.115.738	
Écarts d'acquisition	-177.370	
Résultat avant impôts		234.183.415
Résultat d'impôt relatif au résultat des activités ordinaires		-59.208.293
Résultat net		174.975.122
Résultat attribuable aux intérêts minoritaires		500
Résultat attribuable aux actionnaires		174.974.622

2. Bilan consolidé et compte de résultats selon IFRS Argenta Assurances S.A. au 31 décembre 2013 après affectation du bénéfice

Bilan

en euros	
ACTIF	
Actifs financiers désignés à la juste valeur par le résultat	840.484.273
Actifs financiers disponibles à la vente	2.836.992.765
Prêts et créances	883.252.249
Prêts et créances sur établissements de crédit	308.835.118
Prêts et créances sur la clientèle	574.417.131
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	16.854.314
Immobilisations corporelles	926.544
Immobilisations corporelles	123.095
Immeubles de placement	803.449
Écarts d'acquisition et autres immobilisations incorporelles	3.624.008
Part des réassureurs dans les provisions techniques	2.695.716
Autres actifs	26.281.228
TOTAL DE L' ACTIF	4.611.111.097
en euros	
OBLIGATIONS, INTÉRÊTS MINORITAIRES ET FONDS PROPRES	
Passifs financiers à la juste valeur par le résultat	840.484.273
Passifs financiers au coût amorti	847.658.045
Provisions techniques des contrats d'assurance	2.332.697.588
Dettes fiscales	81.609.273
Autres passifs	36.126.957
TOTAL DU PASSIF	4.138.576.136
Fonds propres	472.534.961
Fonds propres attribuables aux actionnaires	472.528.257
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	6.704
TOTAL DU PASSIF, DES INTÉRÊTS MINORITAIRES ET DES FONDS PROPRES	4.611.111.097

Compte de résultats

en euros

Produits et charges financiers, opérationnels et d'assurance			77.364.275
Primes acquises nettes			345.122.194
Primes brutes	352.443.307		
Modification dans les primes non acquises	-2.792.377		
Primes de réassurance délivrées	-4.528.736		
Produits d'intérêt nets			96.672.289
Produits d'intérêt	140.114.416		
Charges d'intérêt	-43.442.127		
Dividendes			1.510.420
Produits d'honoraires et de commissions (nets)			9.710.058
Résultat net des actifs financiers disponibles à la vente			12.615.007
Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurances nets			-360.586.354
Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurance bruts	-363.837.744		
Sinistralité et changements apportés aux provisions techniques assurances, part des réassureurs	3.251.390		
Résultat net des immobilisations à la vente			-2.807
Autres produits opérationnels nets			-27.676.532
Frais administratifs			-13.199.768
Dépenses de personnel	-5.775.257		
Dépenses générales et administratives	-7.424.511		
Amortissements			-1.368.844
Immobilisations corporelles pour son propre usage	-11.895		
Immeubles de placement	-8.156		
Immobilisations incorporelles	-1.348.793		
Dépréciation spécifique			1.602.833
Actifs financiers disponibles à la vente	1.605.571		
Prêts et créances	-2.738		
Total des profits et pertes d'activités ordinaires poursuivies avant impôt et avant intérêts minoritaires			64.398.496
Résultat d'impôt relatif au résultat des activités ordinaires			-19.949.374
Résultat net			44.449.122
Résultat attribuable aux intérêts minoritaires			452
Résultat attribuable aux actionnaires			44.448.670

Annexe Rapport de durabilité 2013



23. Annexe Rapport de durabilité

23.1. Annexe 1: Base du reporting

Ce rapport de durabilité est destiné à tous les clients, agents, salariés, actionnaires coopérateurs et familiaux, représentants de la société et autres personnes intéressées par les prestations d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv et de toutes les sociétés affiliées dans le domaine du développement durable. Il concerne la période du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2013.

23.1.1. Collecte et validation des données (GRI 4.18)

Les informations ont été collectées auprès des directions suivantes chez Argenta: Marketing, Communication et Services aux clients, Soutien à la distribution, Gestion de produits Banque, Gestion de produits Assurances, ICT, Planning financier et Analyse, Ressources humaines, Service juridique, Compliance et Intégrité et Audit. Les sociétés affiliées et la succursale aux Pays-Bas ont également été consultées.

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

Sur la base de ces préparatifs, de larges consultations ont été menées avec les parties prenantes d'Argenta. Les résultats de cette consultation ont servi à l'élaboration du rapport de durabilité et à l'identification de problèmes sur lesquels Argenta doit continuer à se pencher. Vous trouverez plus d'explications sur l'approche des parties prenantes et sur les cadres de référence utilisés à l'annexe 'Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes'.

Le rapport se base sur les mêmes thèmes que le rapport précédent (identité, moteur de l'économie réelle, banque axée sur les clients, employeur, au cœur de la société). Ils ont été préparés et suivis dans un groupe de projet transversal sur le développement durable qui rapporte directement au président du comité de direction (CEO), lequel est également en charge de la responsabilité sociale d'entreprise et de son suivi au quotidien.

Par le biais d'une enquête, chaque administrateur a été invité à apporter sa contribution relative au développement durable chez Argenta. Chaque administrateur a par ailleurs passé en revue le rapport de durabilité et ses thèmes.

Un contrôle d'exhaustivité a été réalisé par rapport aux exigences et aux principes de reporting GRI.

Ce rapport a été approuvé par le conseil d'administration. Sur la base de ce rapport, le conseil a également actualisé son plan d'action en matière de durabilité pour 2013-2015. Le conseil d'administration considère qu'il s'agit là de la mise à jour annuelle de son statut en matière de durabilité. C'est le président du comité de direction (CEO) qui en assure le suivi quotidien.

23.1.2. 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 lignes directrices GRI 4 – 'étendues' (*comprehensive*). En outre, GRI a réalisé le contrôle de matérialité qui permet de vérifier s'il existe un lien correct entre le tableau GRI et le rapport annuel. Les indicateurs du *Financial Services Sector Supplement* (FSSS) ont également été pris en compte.

23.1.3. Périmètre (scope) (GRI 4.17)

Argenta a l'intention d'établir chaque année un rapport de durabilité. Le premier rapport qui est aussi le plus récent a été publié dans le cadre du rapport annuel 2012.

Le rapport couvre les activités d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv, des sociétés affiliées (Argenta Banque d'Épargne S.A., la succursale aux Pays-Bas, Argenta Nederland nv, Argenta Luxembourg S.A., Argenta Assurances S.A., Argenta-Life Nederland nv, Argenta Life Luxembourg S.A.). Cela correspond aux sociétés qui sont consolidées dans les comptes annuels 2013.

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

23.1.4. Différences par rapport à 2012

Il y a peu de différences significatives au niveau du périmètre et du champ d'étude par rapport au rapport précédent. En 2013 par contre, le périmètre a aussi été étayé par une consultation des parties

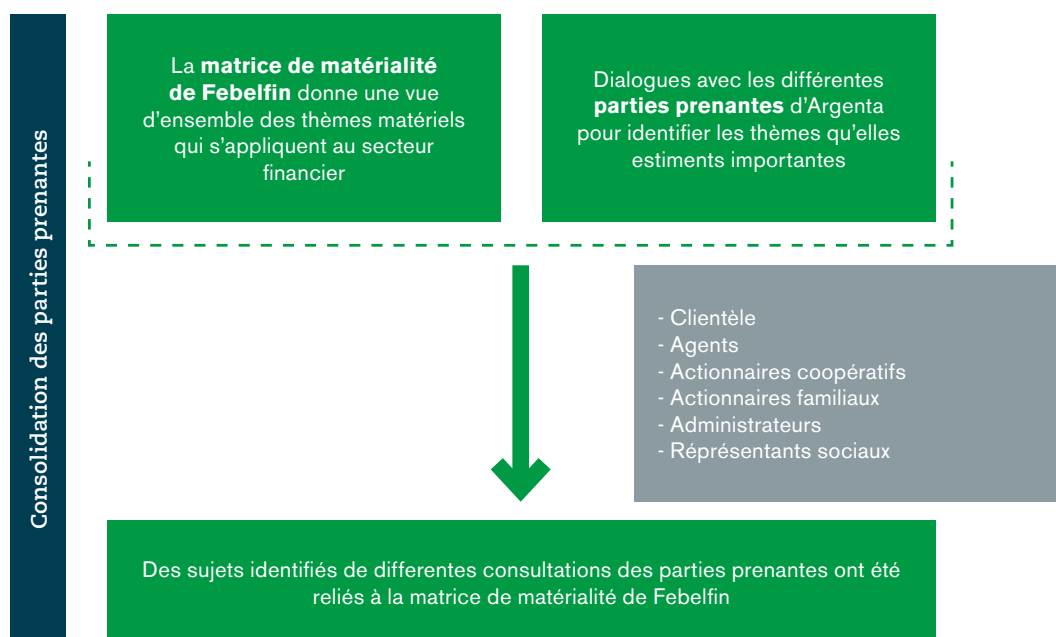
prenantes. Argenta a toujours pour ambition de fournir un rapport intégré chaque année. **(GRI 4.23)**

Dans la quantification d'Argenta en tant que moteur de l'économie, nous avons depuis cette année inclus dans les chiffres rapportés les contrats d'assurance pour la période 2011 à 2013.

Argenta a passé en revue les calculs CO2 à la suite des modifications des calculs et des facteurs d'émission dans le protocole GHG. Pour avoir une base comparative correcte avec les années antérieures, nous avons également passé en revue les chiffres de 2011 et 2012 selon la nouvelle méthodologie. **(GRI 4.22)**

23.2. Annexe 2: Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes

Nous expliquons ci-après le processus de consultation des parties prenantes d'Argenta. Chaque bloc sera expliqué plus en détail dans les sections suivantes.



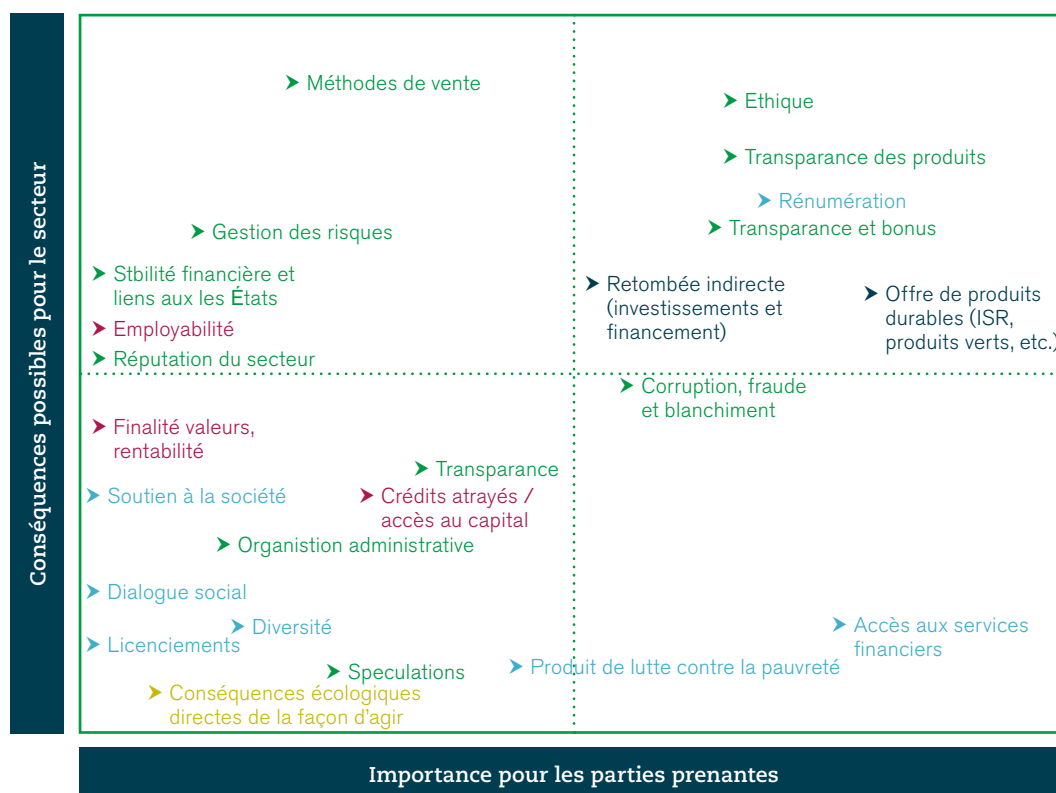
23.2.1. Thèmes pertinents pour la responsabilité sociale d'entreprise de Febelfin pour le secteur bancaire belge

La matrice de matérialité Febelfin avec des thèmes de responsabilité sociale d'entreprise pour le secteur financier belge est représentée ci-après :

Les thèmes qui sont revenus le plus souvent lors de la consultation des parties prenantes sont repris en haut à droite. Les autres thèmes, tout aussi

importants, sont jugés moins déterminants par les parties prenantes. Cette matrice a été constituée sur la base de panels de consultation et d'interviews avec des ONG, des experts en durabilité, des professeurs d'universités, des syndicats et des autorités de contrôle. Elle a été établie avec la collaboration de 19 institutions financières en Belgique, dont Argenta. Le rapport de durabilité et la matrice de matérialité de Febelfin peuvent être consultés sur le site <http://www.lesbanquesetlasociété.be>.

Thèmes matériels de Febelfin



23.2.2. Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes

En 2013, Argenta a pour la première fois entamé un dialogue avec ses parties prenantes qui ont été identifiées par l'équipe de projet interne et validées par le CEO. **(GRI 4.25)**

Le tableau reprend les différentes parties prenantes et la manière dont Argenta a mené la discussion avec elles. **(GRI 4.24 et 4.26)**

L'interaction avec les parties prenantes a été menée par les collaborateurs de l'équipe de projet interne, sauf pour les enquêtes via NPS qui ont été réalisées par la direction concernée. L'équipe de projet interne a toujours transmis directement au CEO les résultats de chaque enquête au cours de réunions *one-to-one*.

Les thèmes pertinents abordés pendant l'interaction avec les parties prenantes sont conformes à ceux mentionnés dans l'étude de Febelfin. C'est la raison pour laquelle Argenta a gardé, comme cadre de référence pour le rapport de durabilité 2013, les thèmes pertinents qui ont été identifiés par Febelfin. Ces thèmes s'appliquent à toutes les entités au sein d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv.

Des problèmes spécifiques ont aussi été abordés pendant les interactions. Ils sont résumés dans le tableau ci-dessus, accompagnés d'une première réaction de la direction d'Argenta. Ces réflexions sont abordées ultérieurement. Les problèmes identifiés par les parties prenantes avaient aussi été soulevés lors des enquêtes auprès des administrateurs. Cela témoigne d'une étroite implication des administrateurs dans le vécu des autres parties prenantes d'Argenta. **(GRI 4.27)**

Argenta en dialogue avec les parties prenantes

Partie prenante	Mode d'interaction avec la partie prenante
(1) Clients	Questionnaire ciblé via une enquête clients NPS
(2) Agents	Questionnaire ciblé via une enquête auprès des agents, NPS et débat/ dialogue mensuel avec les agents
(3) Personnel	Consultation ciblée lors d'une réunion du personnel et débat ouvert avec le personnel le 21 octobre et le 26 novembre
(4) Actionnaires familiaux	Présentation ciblée et consultation le 15 octobre
(5) Actionnaires Argen-Co	Enquête ciblée le 14 novembre
(6) Administrateurs	Enquête ciblée envoyée à chaque membre du conseil d'administration en décembre
(7) Société	Consultation ciblée entre délégués de la direction d'Argenta et Fairfin le 17 décembre
	Feedback sur le rapport de durabilité 2012 par le Prof. Dr. Luc Van Liedekerke

N°	Thème pertinent	Problème	Partie prenante qui soulève le problème	Manière dont Argenta réagit à cette réflexion
1	Transparence des produits	Améliorer davantage la compréhension des produits et des possibilités	Clients Représentants de la société Administrateurs	Les produits d'Argenta sont relativement simples comparés à ceux des grandes banques. Le plus important est de connaître le client et de lui donner les conseils adéquats au lieu d'avoir des entretiens spécifiques sur des produits. Dans le rapport de durabilité, une section du chapitre 'Argenta, une banque axée sur les clients' est consacrée à l'accent mis sur l'intérêt du client et sur les entretiens de conseils au lieu d'entretiens de produits.
2	Retombées indirectes (investissements)	Améliorer la transparence en rapport avec les critères de durabilité qu'Argenta utilise pour la composition des fonds	Représentants de la société	Les critères minimums pour les fonds ont été publiés sur le site Internet, avec une liste de recommandations aux collaborateurs. Argenta a également élaboré une nouvelle procédure pour la confirmation de l'utilisation des critères minimums par ses gestionnaires de fonds externes. De plus, Argenta est occupée à développer ses fonds 'Best in class' et thématiques. Dans le rapport de durabilité, une section du chapitre 'Argenta, une banque axée sur les clients' est consacrée au thème 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société'.
3	Méthode de	Il faut encore améliorer la qualité du soutien des agences	Agents Administrateurs	Une nouvelle base pour la formation et le soutien du réseau d'agences a été établie en 2013 et sera mise en application au cours des années à venir. Dans le rapport de durabilité, une section du chapitre 'Argenta, une banque axée sur les clients' est consacrée à l'élaboration d'une politique d'apprentissage durable et au soutien supplémentaire apporté au réseau d'agences.
4	Employabilité	Pour l'évolution de carrière des salariés, il doit y avoir davantage de possibilités d'évoluer et d'apprendre en cours de carrière	Collaborateurs Administrateurs	Le nombre de possibilités et d'initiatives de formation pour le personnel a déjà augmenté en 2013 et une attention accrue y sera encore consacrée l'année prochaine. Le développement personnel et professionnel du personnel d'Argenta revêt une grande importance. De plus, chaque nouvelle offre d'emploi sera d'abord ouverte au personnel interne. Ce n'est qu'après 14 jours qu'elle sera aussi ouverte à l'extérieur. Dans le rapport de durabilité, une section du chapitre 'Argenta, employeur' est consacrée au thème 'Apprentissage et développement'.

23.2.3. Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta (GRI 4.19, 4.20 et 4.21)

Vous trouverez ci-après les thèmes pertinents qui sont abordés dans le rapport annuel. Il est également indiqué si ces thèmes se situent au sein de ou en dehors du Groupe Argenta.

Thèmes pertinents	Référence dans le rapport annuel	Interne Au sein du Groupe Argenta	Externe En dehors du Groupe Argenta
Éthique	Section 18.4.2. Réputation et intégrité	Pertinent pour tout le Groupe Argenta	▪ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique (fait partie du contrat d'agence) ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ▪ Pertinent pour les gestionnaires de fonds externes ▪ Pertinent pour les fournisseurs
Transparence des produits	Section 18.4.3 Politique de produits claire	Pertinent pour l'organisation de distribution au sein du Groupe Argenta. Fait aussi partie de la stratégie du Groupe Argenta	▪ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique (fait partie du contrat d'agence) ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ▪ Pertinent
Rémunération	Section 6.3. Ressources humaines et section 12. Gouvernance d'entreprise	Pertinent pour les collaborateurs	▪ Pertinent pour les agents indépendants ▪ Pertinent pour les clients et la société en général afin d'avoir une vue d'ensemble de la politique salariale et de la politique de rémunération
Transparence et bonus	Section 6.3. Ressources humaines et section 12.5 Rémunérations de la direction du Groupe Argenta	Pertinent pour les collaborateurs	▪ Pertinent pour les agents indépendants ▪ Pertinent pour les clients et la société en général afin d'avoir une vue d'ensemble de la politique salariale et de la politique de rémunération ▪ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas
Retombées indirectes (investissement et financement)	Section 18.3. Argenta, moteur de l'économie réelle	Pertinent pour tout le Groupe Argenta, pour le rôle dans l'économie en général et la réputation en particulier	▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières d'investissements qui ne correspondent pas à leur profil de risque) et la société (qui peut être impactée par les caractéristiques des investissements)
Offre de produits durables (Investissements socialement responsables, produits verts, etc.)	Section 18.4.3.3. Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour la stratégie, le positionnement et la réputation	▪ Pertinent pour les clients et la société en général
Corruption, fraude et blanchiment	Section 18.2.4. Réputation et intégrité	Pertinent pour tout le Groupe Argenta	▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent être impactés par une perte due à la corruption, la fraude et le blanchiment)
Accès aux services financiers	Section 18.6.2. Services additionnels aux clients	Pertinent pour l'organisation de distribution et de gestion des produits au sein du Groupe Argenta.	▪ Pertinent pour les clients et la société en général
Thèmes pertinents	Référence dans le rapport annuel	Interne Au sein du Groupe Argenta	Externe En dehors du Groupe Argenta
Méthodes de vente	Section 18.4. Argenta, une banque axée sur les clients	Pertinent pour les divisions Distribution et Gestion des produits au sein du Groupe Argenta.	▪ Pertinent pour les clients et la société en général
Gestion des risques	Section 19. Risque et Gestion des risques	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque, réinvestissement de l'épargne des clients particuliers surtout dans des prêts hypothécaires destinés à des particuliers et des obligations d'État) et la réputation	▪ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières) et la société (qui peut être impactée par les caractéristiques des investissements)

Stabilité financière et liens avec les États	Section 18.3. Argenta, moteur de l'économie réelle	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque) et la réputation	■ N'a pas eu besoin d'aide publique ■ Pertinent pour les clients ■ Pertinent pour les agents indépendants ■ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas
Employabilité (employability)	Section 18.5.1. Mise en place d'une politique d'apprentissage durable pour les agences et section 18.7.1. Apprentissage et développement	Pertinent pour les collaborateurs d'Argenta et la direction	■ Pertinent pour les agents et la société (conséquences du vieillissement de la population à plus long terme)
Réputation du secteur	Section 18.2. Identité d'Argenta	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (banque familiale stable et sobre avec une vision claire à long terme) et la réputation	■ Pertinent pour les clients
Finalité, valeurs, rentabilité	Section 18.2.2. Vision et stratégie propres	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (banque familiale stable et sobre avec une vision claire à long terme) et la réputation	Sans objet.
Transparence	Section 18.4. Argenta, une banque axée sur les clients	Pertinent pour tout le Groupe Argenta	■ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique ■ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ■ Pertinent pour les clients particuliers ■ Pertinent pour la société en général
Crédits octroyés/ accès au capital	Section 18.3. Argenta, moteur de l'économie réelle	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque, réinvestissement de l'épargne des clients particuliers surtout dans des prêts hypothécaires destinés à des particuliers et des obligations d'État) et la réputation	■ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières) et la société (qui peut être impactée par l'accès ou non au capital)
Soutien à la société	Section 18.6. Argenta au cœur de la société	Sans objet.	■ Pertinent pour la contribution à la société ■ Pertinent pour les clients particuliers
Organisation de la gouvernance	Section 12. Gouvernance d'entreprise	Pertinent pour tout le Groupe Argenta	■ Pertinent pour les agents
Diversité	Section 18.5.5. Diversité	Pertinent pour les collaborateurs	■ Pertinent pour la société
Thèmes pertinents	Référence dans le rapport annuel	Interne Au sein du Groupe Argenta	Externe En dehors du Groupe Argenta
Licenciements	Section 6.3. Ressources humaines	- Pertinent pour les collaborateurs (Les effectifs n'ont pas diminué au cours des 3 dernières années.)	■ Pertinent pour la société que les établissements financiers jouent leur rôle d'employeur dans la société
Spéculation	Section 18.3. Argenta, moteur de l'économie réelle	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour le rôle dans l'économie (stabilité en tant que banque, réinvestissement de l'épargne des clients particuliers surtout dans des prêts hypothécaires destinés à des particuliers et des obligations d'État - les transactions spéculatives sont expressément interdites) et la réputation	■ Pertinent pour les clients (qui peuvent subir les conséquences financières) et la société (qui peut être impactée par des transactions spéculatives)
Produit destiné à lutter contre la pauvreté	Section 18.6.1. Alphabétisation financière et section 18.6.2. Services additionnels aux clients	Pertinent pour tout le Groupe Argenta pour pouvoir établir correctement le profil de risque du client et lui offrir des produits adaptés	■ Pertinent pour les clients et pour le soutien de la société
Impact environnemental direct des opérations	Section 18.8.4. Efforts sur le plan de l'environnement et de l'énergie	Pertinent pour tout le Groupe Argenta	■ Pertinent pour les agents indépendants en Belgique (fait partie du contrat d'agence) ■ Pertinent pour les conseillers aux Pays-Bas ■ Pertinent pour les clients

23.3. Annexe 3: Adéquation avec les lignes directrices de reporting GRI version

23.3.1. Contrôle GRI sur la pertinence (*materiality matters*)



23.3.2. Table des matières GRI

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
1. Stratégie et analyse					
G4.1	Déclaration du président du conseil d'administration sur la pertinence du développement durable pour l'organisation et la stratégie pour l'approche de durabilité	Complet	Section 1. 'Avant-propos du président du conseil d'administration'		
G4.2	Principaux impact, risques et opportunités	Complet	Section 1. 'Avant-propos du président du conseil d'administration'		
2. Profil de l'organisation					
G4.3	Nom de l'organisation	Complet	Section 4. 'Description de la structure et des activités du Groupe Argenta' et section 13 'Liste des différentes sociétés du Groupe Argenta'		x
G4.4	Principaux produits et/ou services	Complet	Section 4. 'Description de la structure et des activités du Groupe Argenta', section 7 'Description des activités du pôle bancaire' et section 8 'Description des activités du pôle d'assurances'		x
G4.5	Pays où se trouve le siège social	Complet	Section 4. 'Description de la structure et des activités du Groupe Argenta' et section 13 'Liste des différentes sociétés du Groupe Argenta'		x
G4.6	Structure opérationnelle (liste des pays dans lesquels l'organisation est active ou qui sont pertinents pour le développement durable)	Complet	Section 4. 'Description de la structure et des activités du Groupe Argenta'		
G4.7	Nature du capital et forme juridique	Complet	Section 4. 'Description de la structure et des activités du Groupe Argenta' et section 13 'Liste des différentes sociétés du Groupe Argenta'		
G4.8	Marchés (y compris répartition géographique, secteurs et types de clients)	Complet	Section 4. 'Description de la structure et des activités du Groupe Argenta', section 7 'Description des activités du pôle bancaire' et section 8 'Description des activités du pôle d'assurances' et Section 9 'Réseau international'		
G4.9	Taille de l'organisation (y compris nombre total de salariés, sites, chiffre d'affaires net, capital total et quantité de produits/services)	Complet	Section 6.3. 'Ressources humaines' (<i>nombre total de salariés</i>) Section 21. 'Comptes annuels 2013' (<i>chiffre d'affaires net et capital total</i>) Section 4. 'Description de la structure et des activités du Groupe Argenta' (<i>sites</i>) Section 7. 'Description des activités du pôle bancaire' (<i>quantité de produits/services</i>) Section 8. 'Description des activités du pôle d'assurances' (<i>quantité de produits/services</i>) Section 9. 'Réseau international' (<i>quantité de produits/services</i>)		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.10	Effectif total: ■ Nombre de salariés par type de contrat de travail et par sexe ■ Nombre de salariés permanents par type de contrat de travail et par sexe ■ Effectif total et nombre de collaborateurs supervisés (y compris répartition par sexe) ■ Effectif total par région et par sexe ■ Indiquer si une part importante du travail de l'organisation est assurée par des personnes qui sont indépendantes ou par des employés qui ne sont pas sous contrat chez Argenta. ■ Indiquer toute variation importante de l'effectif	Complet	1 – 4) Section 6.3 'Argenta en 2013 - Ressources humaines' (5) Section 6.1. 'Argenta en 2013 – Distribution'. La distribution en Belgique est assurée par des agents indépendants. La distribution aux Pays-Bas est assurée via Internet et par un réseau de conseillers. (6) Sans objet – aucune variation importante de l'effectif tout au long de l'année		x
G4.11	Pourcentage de collaborateurs couverts par une convention collective de travail	Complet	Section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines' La politique salariale du Groupe Argenta est conforme à la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne.		
G4.12	Décrire la chaîne d'approvisionnement d'Argenta	Complet	Section 18.3. Argenta, moteur de l'économie réelle		x
G4.13	Changements substantiels de taille, de structure de l'organisation, de propriété ou de la chaîne d'approvisionnement survenus au cours de la période de reporting: ■ Changements d'implantation ou changements d'activités, incluant l'ouverture, la fermeture ou l'extension de sites; ■ Modifications dans la structure du capital social et autres actifs ■ Changements de localisation des fournisseurs, modifications de la structure de la chaîne d'approvisionnement ou des relations avec les fournisseurs, y compris la sélection et la résiliation	Sans objet.	Aucun changement substantiel		
G4.14	Explication de l'application du principe de précaution chez Argenta	Complet	Section 18.2. 'Argenta et son identité'		
G4.15	Chartes, principes et autres initiatives en matière économique, environnementale et sociale, développés en externe et auxquels l'organisation a souscrit ou donné son aval.	Complet	Section 18.2.2. 'Réputation et intégrité'		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.16	Affiliation à des associations (comme des associations professionnelles) ou à des organisations nationales/ internationales de défense des intérêts dans lesquelles l'organisation: ■ occupe une fonction au sein de l'instance de gouvernance; ■ participe à des projets ou à des comités; ■ apporte des financements importants dépassant la simple cotisation; ■ considère son adhésion comme stratégique	Complet	Section 18.2.2. 'Réputation et intégrité' – Les affiliations d'Argenta sont mentionnées. Argenta n'occupe aucune fonction dans l'instance de gouvernance d'associations/ de fédérations ou d'organisations de défense des intérêts. Il n'apporte pas non plus de financements additionnels dépassant la simple cotisation.		
3. Aspects et périmètre pertinents identifiés					
G4.17	Liste des entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation (ou documents équivalents) Liste des entités non incluses dans le rapport de durabilité par rapport aux entités dans les états financiers consolidés (ou documents équivalents)	Complet	Section 22.1 'Commentaire sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2013' (sous-sections I & IIa) Section 23.1 'Rapport de durabilité - Base du reporting'. Les entités qui sont prises en considération dans le rapport de durabilité sont identiques aux entités consolidées dans les états financiers.		x
G4.18	Processus lié à la définition du contenu et du périmètre du rapport. Expliquer comment les principes de reporting ont été appliqués pour déterminer le contenu du rapport.	Complet	Section 18.1. 'Rapport de durabilité – Introduction' et section 23.1 'Rapport de durabilité - Base du reporting' Section 18.1. 'Rapport de durabilité – Introduction' et section 23.1 'Rapport de durabilité - Base du reporting'		x
G4.19	Liste des aspects pertinents identifiés lors de la détermination du contenu du rapport	Complet	Section 23.2 'Thèmes pertinents et consultation des parties prenantes'		x
G4.20	Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre au sein de l'organisation conformément à la ligne directrice G4.	Complet	Section 23.2.3 'Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta'		x
G4.21	Pour chacun des aspects pertinents, indiquer le périmètre en dehors de l'organisation conformément à la ligne directrice G4.	Complet	Section 23.2.3 'Thèmes pertinents de Febelfin pour la responsabilité sociale d'entreprise au sein de et en dehors d'Argenta'		x
G4.22	Reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs avec les raisons	Complet	Section 23.1.4. 'Rapport de durabilité – Différences par rapport à 2012'		x
G4.23	Changements substantiels concernant le champ d'étude et le périmètre par rapport aux périodes précédentes.	Complet	Section 23.1.3 'Rapport de durabilité – Périmètre' et section 23.1.4. 'Rapport de durabilité – Différences par rapport à 2012'		x

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
4. Implication des parties prenantes					
G4.24	Liste des parties prenantes pour l'organisation	Complet	Section 23.2.2 'Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes'		x
G4.25	Méthode d'identification et de sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	Complet	Section 23.2.2 'Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes'		x
G4.26	Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes, y compris la fréquence du dialogue par type et groupe de parties prenantes, et préciser si cette implication a été reprise dans le cadre du processus de préparation du rapport de durabilité	Complet	Section 23.2.2 'Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes'		x
G4.27	Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes, et la manière dont l'organisation y a répondu (notamment par son reporting). Indiquer les groupes de parties prenantes qui ont soulevé chacun des thèmes ou questions clés.	Complet	Section 23.2.2 'Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes'		x
5. Profil du rapport					
G4.28	Période de reporting	Complet	Section 23.1.3 'Rapport de durabilité - Périmètre'.		x
G4.29	Date du dernier rapport publié	Complet	Section 23.1.3. 'Rapport de durabilité - Périmètre'		x
G4.30	Cycle de reporting	Complet	Section 23.1.3. 'Rapport de durabilité - Périmètre'		x
G4.31	Personne à contacter	Complet	Section 24 'Informations complémentaires'		
G4.32	Processus relatif à la détermination du contenu du rapport	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données'		x
G4.33	Délimitation du rapport	Complet	Section 23.1.3 'Rapport de durabilité - Périmètre'.		x
6. Gouvernance, obligations et dialogue					
G4.35	Structure de la gouvernance, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance. Identifier les comités responsables des décisions relatives à l'impact économique, environnemental et social.	Complet	Section 12. 'Gouvernance d'entreprise'		
G4.36	Processus de délégation des pouvoirs de l'instance supérieure de gouvernance aux cadres dirigeants et autres salariés concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données'		x
G4.37	Processus de consultation entre les parties prenantes et l'instance supérieure de gouvernance concernant les thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Si la consultation est déléguée, préciser le processus de retour d'informations à l'instance supérieure de gouvernance.	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données' et section 23.2.2 'Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes'		x

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.38	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités: ▪ exécutif ou non exécutif ▪ indépendance ▪ durée des mandats ▪ autres postes et engagements importants par personne et la nature de ces engagements ▪ sexe ▪ membres appartenant à des groupes sociaux sous-représentés ▪ compétences relatives à l'impact économique, social et environnemental ▪ représentation des parties prenantes	Partiel	Section 12. 'Gouvernance d'entreprise' Section 18.1 'Rapport de durabilité - Introduction'. Les parties prenantes sont représentées via la structure d'actionnariat du Groupe Argenta (Famille Van Rompuy et agents et clients via la société coopérative Argen-Co qui participe au Groupe Argenta). Section 18.6. 'Argenta au cœur de la société' et section 18.6.6 'Soutien du bénévolat': Le CEO et plusieurs administrateurs possèdent explicitement les compétences en matière de développement durable.	Les groupes sociaux sous-représentés ne siègent pas dans l'instance supérieure de gouvernance.	
G4.39	Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est un membre de la direction (et le cas échéant, indiquer sa fonction au sein de l'organisation et les raisons de cette situation).	Complet	Section 12.5.1 'Rémunération des administrateurs non exécutifs'		
G4.40	Processus de nomination et de sélection pour l'instance supérieure de gouvernance et ses comités, et les critères utilisés pour la nomination et la sélection des membres de l'instance supérieure de gouvernance (diversité, indépendance, expertise et expérience relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux, comment les parties prenantes participent, y compris les actionnaires).	Complet	Section 12.1. 'Composition et fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta' et section 12.4 'Composition des comités de direction du Groupe Argenta'		
G4.41	Processus mis en place afin que l'instance supérieure de gouvernance s'assure que les conflits d'intérêts sont évités (par exemple participation à d'autres conseils, fournisseurs et autres parties prenantes, actionnaire majoritaire et parties liées).	Complet	Section 12.1.1.2. 'Gouvernance d'entreprise - Réunions des conseils d'administration - Groupe Argenta'		
G4.42	Rôles de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants dans le développement, l'approbation et l'actualisation de la mission, des valeurs ou énoncés de mission, stratégies, politiques et objectifs de l'organisation concernant l'impact économique, environnemental et social.	Complet	Section 12.4. 'Composition des comités de direction du Groupe Argenta'		
G4.43	Mesures prises pour développer et améliorer les connaissances collectives du conseil d'administration relatives aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux.	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données' et section 23.2.2 'Argenta dans le dialogue avec les parties prenantes'		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.44	Processus d'évaluation de la performance du conseil d'administration relative aux thèmes économiques, environnementaux et sociaux. Préciser si cette évaluation est ou non indépendante et indiquer sa fréquence et la méthode de cette évaluation. Mesures prises en réponse à l'évaluation de la performance du conseil d'administration concernant des thèmes économiques, environnements et sociaux (y compris, au minimum, les changements en matière de composition et d'organisation).	Volledig	Section 12.1.1.2 'Gouvernance d'entreprise - Réunions des conseils d'administration - Groupe Argenta' (par Guberna – 'Board Effectiveness Tool')		
G4.45	Rôle du conseil d'administration dans l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux. Y compris le rôle du conseil d'administration dans la mise en œuvre des processus de <i>due diligence</i> Indiquer l'éventuel recours à une consultation des parties prenantes pour appuyer l'identification et la gestion des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par le conseil d'administration	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données et section		
G4.46	Rôle du conseil d'administration dans l'examen de l'efficacité des processus de gestion des risques de l'organisation concernant les thèmes économiques, environnements et sociaux.	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données et section		
G4.47	Fréquence de l'examen des impacts, risques et opportunités économiques, environnementaux et sociaux par le conseil d'administration	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données et section		
G4.48	Le comité ou le poste de plus haut niveau qui examine et approuve de façon officielle le rapport de durabilité et s'assure que tous les aspects pertinents sont traités	Complet	Section 23.1.1. 'Rapport de durabilité - Collecte et validation des données et section		
G4.49	Processus pour informer l'instance supérieure de gouvernance des réclamations majeures	Complet	Section 12.1. 'La composition et le fonctionnement des conseils d'administration du Groupe Argenta'		
G4.50	La nature et le nombre de réclamations majeures dont l'instance supérieure de gouvernance a été informée et le mécanisme utilisé pour les traiter et les résoudre.	Sans objet.	Aucune réclamation majeure n'a été communiquée.		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.51	La politique de rémunération en vigueur à l'égard de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants et les critères de la politique de rémunération qui sont liés aux objectifs économiques, environnementaux et sociaux de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants.	Complet	Section 12.5. 'Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta' - rémunération fixe.		
G4.52	Processus de détermination de la rémunération. Préciser si des conseils en rémunération participent à la détermination de la rémunération et s'ils sont indépendants de la direction. Indiquer tout autre lien des conseils en rémunération avec l'organisation.	Complet	Section 12.3. 'Comité de rémunération' Aucun conseil en rémunération n'est impliqué. Le comité de rémunération est constitué de trois membres: un membre indépendant du conseil d'administration, un administrateur représentant l'actionnaire familial et le président du conseil d'administration. Il est présidé par un administrateur indépendant.		
G4.53	Mode de sollicitation et de prise en compte des opinions des parties prenantes en matière de rémunération, y compris les résultats des votes sur la politique de rémunération.	Complet	Section 12.5. 'Rémunération des dirigeants du Groupe Argenta'		
G4.54	Ratio de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation dans chacun des pays ayant d'importantes activités par rapport à la rémunération annuelle totale médiane de l'ensemble des salariés (excepté la personne la mieux payée) dans le même pays.	Complet	Section 12.5.2. 'Rémunération des administrateurs exécutifs'		x
G4.55	Ratio du pourcentage d'augmentation de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée de l'organisation dans chacun des pays ayant d'importantes activités par rapport au pourcentage d'augmentation médian de la rémunération annuelle totale de l'ensemble des salariés (excepté la personne la mieux payée) dans le même pays.	Complet	Section 12.5.2. 'Rémunération des administrateurs exécutifs' Argenta a interprété la personne la mieux payée comme étant le salaire le plus élevé des administrateurs exécutifs.		x
7. Éthique et intégrité					
G4.56	Liste des valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement: tels que les codes de conduite et codes d'éthique.	Complet	Section 18.2. 'Argenta et son identité' et section 24. 'Informations complémentaires'		x
G4.57	Indiquer les mécanismes internes et externes pour obtenir des conseils sur les comportements éthiques et respectueux de la loi et les questions liées à l'intégrité de l'organisation (tels que les services d'aide et d'assistance)	Complet	Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' et section 24. 'Informations complémentaires'		x

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.58	Indiquer les mécanismes internes et externes utilisés pour faire part des réclamations relatives à des comportements non respectueux de l'éthique et de la loi et à des questions d'intégrité de l'organisation (tels que la remontée à la hiérarchie, les mécanismes ou lignes téléphoniques de 'sonnette d'alarme').	Complet	Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' et section 24. 'Informations complémentaires'		x
Indicateurs de performance économique					
Performance économique					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) L'impact des produits et services d'Argenta sur les clients et la société doit être considéré comme pertinent. Le rôle d'Argenta comme moteur de l'économie est expliqué à la section 18.3. b) Argenta dispose en interne d'une politique Trésorerie et Asset et Liability Management. Le département Risk Management au sein du Groupe Argenta veille à son respect. Le département Compliance surveille les domaines concernant le blanchiment d'argent, la politique de prévention fiscale, l'application de la réglementation MiFID, le respect des règles de conduite et la diffusion d'informations correctes aux clients. c) Les deux départements ne sont pas impliqués dans les activités opérationnelles du Groupe Argenta.			
G4.EC1	Valeurs économiques directes créées et distribuées	Complet	Section 22. 'Comptes annuels 2013'		
G4.EC2	Implications financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'organisation liés au changement climatique	Partiel	Section 18.4.3.3. 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société'	Argenta examine les opportunités liées au changement climatique dans les lignes de produits épargne et paiements, crédits et assurances.	
G4.EC3	Couverture des engagements liés aux régimes de retraite à prestations définies de l'organisation.	Complet	Section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'.		
G4.EC4	Aides publiques reçues.	Complet	Aucune aide publique reçue.		
Impact économique indirect					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Le secteur bancaire est un employeur important. Voir section 18.5. 'Argenta, employeur'. b) La politique salariale du Groupe Argenta est conforme à la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne. Voir section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'. c) Section 18.5.3. 'Politique et concertation transparentes'			
G4.EC5	Ratio du salaire d'entrée de base par sexe par rapport au salaire minimum local sur les principaux sites opérationnels	Complet	Section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'. La politique salariale du Groupe Argenta est conforme à la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne.		
G4.EC6	Procédures pour le recrutement local de personnel et proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.	Complet	Section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'. Toutes les personnes sont engagées au sein de la région du Benelux.		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
Impact économique indirect					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent. En rapport avec les investissements sociaux, Argenta a examiné en 2013 les financements de partenariats public-privé qui investissent dans les communautés locales (comme des piscines publiques). De plus, il propose des fonds sur des thèmes liés à la durabilité. Le montant n'est pas significatif par rapport à l'économie totale.			
Pratiques d'achat					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Les banques en général sont un acheteur important de services informatiques essentielle- ment. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' b) Section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' c) De nouveaux processus sont mis en place. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' et 18.7 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.EC9	Politique, méthodes et part des dépenses réalisées avec les fournisseurs locaux sur les principaux sites opérationnels.	Partiel	Section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats'	La part des dépenses avec les fournisseurs locaux n'a pas été quantifiée.	
Indicateurs de performance environnementale					
Matières					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Le papier est l'indicateur le plus pertinent pour le secteur bancaire. Les autres matières ne doivent pas être considérées comme pertinentes. Pour plus d'infos, voir la section 18.6.4.1. 'Consommation de papier' b) Une enquête auprès des fournisseurs + de nouvelles initiatives de 'monitoring' sont prévues. Pour plus d'infos, voir la section 18.7. 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015' c) voir section 18.7. 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.EN1	Consommation de matières en poids ou en volume	Complet	Section 18.6.4.1. 'Consommation de papier'		x
G4.EN2	Pourcentage de matériaux consommés provenant de matières recyclées.	Complet	Section 18.6.4.1. 'Consommation de papier'		x
Énergie					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Les principaux flux de consommation énergétique et émissions afférentes sont liés à l'éclairage et au chauffage/climatisation. b) Les flux significatifs ont été identifiés et sont contrôlés dans la comptabilité énergétique qui contient toutes les données de Belgique, des Pays-Bas et du Luxembourg. c) La comptabilité énergétique est contrôlée par le réviseur d'entreprises.			
G4.EN3	Consommation énergétique au sein de l'organisation.	Complet	Section 18.6.4.2. 'Consommation d'énergie'		
G4.EN4	Consommation énergétique en dehors de l'organisation.	Complet	Section 18.6.4.2. 'Consommation d'énergie'		
G4.EN5	Intensité énergétique.	Complet	Section 18.6.4.2. 'Consommation d'énergie'		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.EN6	Réduction de la consommation énergétique.	Pas rapporté		Le reporting est établi après les améliorations en matière d'efficacité énergétique pendant la rénovation du siège.	
G4.EN7	Réduction des besoins énergétiques des produits et services.	Sans objet.		Les besoins énergétiques ne sont pas imputables aux différents services bancaires proposés par Argenta.	
Eau					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent. L'eau n'est utilisée que pour des raisons sanitaires. La consommation peut être considérée comme insignifiante par rapport à l'empreinte CO ₂ totale. L'eau provient de l'eau purifiée du système de distribution.			
Biodiversité					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). Tous les sièges se situent dans des zones urbaines / habitées.			
Émissions					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Voir DMA Énergie b) Voir DMA Énergie c) Voir DMA Énergie			
G4.EN15	Émissions totales directes de gaz à effet de serre (scope 1)	Complet	Section 18.6.4.3 'Empreinte CO ₂ '		x
G4.EN16	Émissions totales indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	Complet	Section 18.6.4.3 'Empreinte CO ₂ '		x
G4.EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	Complet	Section 18.6.4.3 'Empreinte CO ₂ '		x
G4.EN18	Intensité des émissions de gaz à effet de serre	Complet	Section 18.6.4.3 'Empreinte CO ₂ '		x
G4.EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Pas rapporté		Le reporting est établi après les améliorations en matière d'efficacité énergétique pendant la rénovation du siège.	

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.EN20	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone, en poids	Sans objet.		Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).	
G4.EN21	NOx, SOx et autres émissions atmosphériques substantielles par type et par poids	Sans objet.		Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).	
G4.EN22	Total des rejets d'eau, par qualité et par destination	Sans objet.		Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).	
G4.EN23	Poids total des déchets, par type et par mode de traitement.	Sans objet.		Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).	
G4.EN24	Nombre et volume total des déversements substantiels.	Sans objet.		Sans objet pour l'activité d'Argenta.	
G4.EN25	Poids des déchets transportés, importés, exportés ou traités et jugés dangereux selon les termes des annexes I, II, III et VIII de la Convention de Bâle et pourcentage de déchets exportés dans le monde entier.	Sans objet.		Sans objet pour l'activité d'Argenta.	
G4.EN26	Identification, taille, statut de protection et valeur de biodiversité des plans d'eau et de leur écosystème très touchés par le rejet et le ruissellement des eaux de l'organisation.	Sans objet.		Sans objet pour l'activité d'Argenta.	
Produits et services					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
Transport					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers). Seuls les déplacements domicile-travail et les voyages d'affaires s'appliquent et sont repris dans G4.EN17.			

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
Généralités					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
Évaluation environnementale des fournisseurs					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Le secteur bancaire est un acheteur important de services informatiques essentiellement. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' b) Section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' c) De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' et 18.7 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.EN32	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères environnementaux.	Pas rapporté		De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats'	
G4.EN33	Conséquences négatives substantielles, réelles et potentielles, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	Complet	Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats'		
Mécanismes de règlement des griefs environnementaux					
DMA	a) Rapporteer waarom a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
Indicateurs de performance sociale					
Emploi					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	) Le secteur bancaire est un employeur important. Voir section 18.5. 'Argenta, employeur'. b) Voir section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines' et section 18.5 'Argenta, employeur'. c) Section 18.5.2. 'Politique et concertation transparentes' et 18.7. 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.LA1	Nombre total et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	Complet	Section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'.		x

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.LA2	Prestations versées aux salariés à temps plein et non disponibles aux salariés à temps partiel, par activités majeures	Complet	Section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'. Il n'y a aucune différence dans les avantages extralégaux octroyés aux collaborateurs à temps plein et à temps partiel. Dans la section 'Avantages extralégaux', nous mentionnons clairement 'tous les collaborateurs du Groupe Argenta'.		
G4.LA3	Retour au travail et maintien en poste après le congé parental, par sexe.	Complet	Section 18.5. 'Argenta, employeur'.		
Relations employeur/employés					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Voir DMA Emploi.			
G4.LA4	Délai(s) minimum(s) de préavis en cas de changement opérationnel, en indiquant si ce délai est précisé dans une convention collective.	Complet	Section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'. Cela fait partie de la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne.		
Santé et sécurité au travail					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent pour le rapport de durabilité (prestataire de services financiers - pas d'environnement de production). Argenta a un conseiller en prévention qui surveille les aspects liés à la santé et la sécurité au travail.			
Formation et éducation					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Voir section 18.5.2. 'Apprentissage et développement' b) Voir section 18.5.2. 'Apprentissage et développement' c) Voir section 18.5.2. 'Apprentissage et développement' et 18.7. 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.LA9	Nombre moyen d'heures de formation dont bénéficie un salarié par an, réparti par sexe et par catégorie professionnelle.	Complet	Section 18.5.2. 'Apprentissage et développement' Depuis 2013, nous suivons aussi cet indicateur par sexe: le nombre d'heures de formation pour les hommes s'élève à 43 heures et pour les femmes, à 34 heures. La différence entre les hommes et les femmes s'explique par le fait que les femmes effectuent plus de tâches d'exécution.		x
G4.LA10	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière.	Complet	Section 18.5.2. 'Apprentissage et développement'		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.LA11	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière.	Partiel	Section 18.5.3. 'Politique et concertation transparentes' Un programme est appliqué pour l'ensemble du groupe Argenta.	Un nouveau système d'e-learning est déployé début 2014; il reste encore des problèmes de conversion de données qui devront être examinés. À partir du 1er janvier 2014, ces données sont actualisées dans le nouveau système.	
Diversité et égalité des chances					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Voir section 18.5.5. 'Diversité' b) Voir section 18.5.5. 'Diversité' c) Voir section 18.5.5. 'Diversité'			
G4.LA12	Composition des instances de gouvernance et répartition des salariés par catégorie professionnelle, en fonction du sexe, de la tranche d'âge, de l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.	Complet	Section 18.5.5. 'Diversité'		x
Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. Voir section 6.3. 'Argenta en 2013 - Ressources humaines'. Les barèmes sont définis dans la CCT de la CP 308 pour les banques d'épargne. Aucune distinction n'est faite entre les hommes et les femmes.			
Évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Le secteur bancaire est un acheteur important de services informatiques essentiellement. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' b) Section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' c) De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' et 18.7 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.LA14	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux pratiques en matière d'emploi	Pas rapporté		De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats'	

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
G4.LA15	Conséquences négatives substantielles, réelles et potentielles, sur les pratiques en matière d'emploi dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	Complet	Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats'		
Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux pratiques en matière d'emploi					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' b) Voir section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' c) Voir section 18.2.4. 'Réputation et intégrité'			
G4.LA16	Nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emplois déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs.	Complet	Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' et section 18.5.3 'Politique et concertation transparentes'		x
Indicateurs sur les droits de l'homme					
Investissement					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. Argenta n'a conclu aucun contrat direct d'investissement qui place le bancassureur dans une position de copropriétaire dans d'autres organisations. Pour les investissements, il faut se référer au supplément du secteur financier 'Actionnariat actif' et aux indicateurs afférents G4.FS 10 à 12.			
Non-discrimination					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' b) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' c) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité'			
G4.HR3	Nombre total d'incidents de discrimination et actions correctives mises en place	Complet	Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité'		x
Liberté syndicale et droit de négociation collective					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, il n'y a pas de risques de cas d'entrave à la liberté syndicale et au droit de négociation collective.			
Travail des enfants					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, il n'y a pas de risques de cas de travail des enfants.			

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
Travail forcé ou obligatoire					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg, le groupe ne mène pas d'activités présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire.			
Pratiques en matière de sécurité					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. La sécurité est externalisée. Les fournisseurs sont évalués sur le plan de la sécurité. Les agences sont conseillées sur le plan de la sécurité par la cellule Immeubles du siège.			
Droits des peuples autochtones					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits des populations autochtones.			
Évaluation du respect des droits de l'homme					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits de l'homme.			
Évaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Le secteur bancaire est un acheteur important de services informatiques essentiellement. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' b) Section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' c) De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats' et 18.7 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.HR10	Pourcentage de nouveaux fournisseurs contrôlés à l'aide de critères relatifs aux droits de l'homme	Pas rapporté		De nouvelles procédures sont mises en place. Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats'	
G4.HR11	Conséquences négatives substantielles, réelles et potentielles, sur les droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises.	Complet	Voir section 18.6.5. 'Évaluation de la politique d'achats'		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux droits de l'homme					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. En raison de la localisation de nos activités en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg et du positionnement d'Argenta à l'égard des ménages, les activités du Groupe ne présentent aucun risque significatif de violation des droits des populations autochtones.			
Indicateurs sociaux					
Communautés locales					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 18.6. 'Argenta au cœur de la société' b) Section 18.6. 'Argenta au cœur de la société' c) Section 18.6. 'Argenta au cœur de la société' et 18.7 'État d'avancement			
G4.S01	Nature, portée et efficacité de tout programme et pratique d'évaluation et de gestion de l'impact des activités, à tout stade d'avancement, sur les communautés	Complet	Section 18.6.1. 'Alphabétisation financière' et section 18.6.6. 'Soutien du bénévolat'		
G4.S02	Activités avec d'importantes conséquences néfastes, réelles ou potentielles, sur les communautés locales	Sans objet.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).		
G4.FS13	Points d'accès dans les régions peu peuplées ou défavorisées sur le plan économique, par catégorie.	Complet	Section 6.1. 'Distribution'		
G4.FS14	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	Complet	Section 18.6.1. 'Alphabétisation financière' et section 18.6.2. 'Services additionnels aux clients'		
Lutte contre la corruption					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' b) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' c) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité'			
G4.S03	Nombre total et pourcentage des activités qui font l'objet d'une évaluation des risques de corruption.	Complet	Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité'. La politique en matière de réputation et d'intégrité s'applique aussi bien au Groupe Argenta qu'au réseau de distribution indépendant.		
G4.S04	Communication et formation sur les politiques et procédures en matière de lutte contre la corruption.	Complet	Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité'. Tous les collaborateurs du Groupe Argenta sont soumis aux e-learning traitant de la Déontologie, de Compliance et d'Anti-blanchiment.		
G4.S05	Cas avérés de corruption et mesures prises.	Complet	Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' Des rapports officiels ont été élaborés à cet effet. Cela est mentionné dans des rapports séparés sur la lutte contre le blanchiment.		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
Politique publique					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. Argenta ne participe pas directement au développement de la politique publique. C'est le terrain de la fédération professionnelle des banques belges (Febelfin). Argenta n'apporte aucune contribution financière ou en nature aux partis politiques, personnel politique et institutions liées, par pays.			
Comportement anticoncurrentiel					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. Il n'y a aucune action judiciaire en raison d'un comportement anticoncurrentiel, d'une infraction aux lois anti-trust et pratiques monopolistiques.			
Compliance					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' b) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' c) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité'			
G4.S08	Montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations	Sans objet.	Aucune amende ou sanction non pécuniaire à la suite du non-respect des législations et réglementations		
Évaluation des impacts des fournisseurs sur la société					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet. Argenta achète essentiellement des services. Le Groupe applique à cet effet une procédure d'achats durable. Les impacts sur la société ne sont pas pertinents pour les achats d'Argenta.			
Mécanisme de règlement des griefs relatifs à l'impact sur la société					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			
Indicateurs en matière de responsabilité liée aux produits					
Santé et sécurité des clients					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).			

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
Informations sur les produits et les services					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 18.4.3.4. 'Modifications apportées aux produits' b) Section 18.4.3.4. 'Modifications apportées aux produits' c) Section 18.4.3.4. 'Modifications apportées aux produits'			
G4.PR3	Type d'information sur les produits et les services requis par les procédures et pourcentage de produits et de services significatifs soumis à ces exigences d'information.	Complet	Section 18.4.3.4. 'Modifications apportées aux produits' + annexe 23.4 Annexe 4 'Modifications apportées aux produits'.		
G4.PR4	Nombre total d'incidents de non-respect des réglementations et codes volontaires concernant l'information sur les produits et les services et leur étiquetage, par type de résultat	Complet	Section 18.4.3.4. 'Modifications apportées aux produits'		
G4.PR5	Pratiques relatives à la satisfaction client et notamment résultats des enquêtes de satisfaction client	Complet	Section 18.4.1. 'Enquête de satisfaction auprès des clients et des agents'		
Communication marketing					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Pas pertinent. Argenta mène une stratégie marketing sobre avec des campagnes limitées.			
Cliëntendata privacy					
DMA	Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 6.7. 'Service de médiation' b) Section 6.7. 'Service de médiation' c) Section 6.7. 'Service de médiation'			
G4.PR8	Nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée des clients et pour la perte de données des clients	Complet	Section 6.7. 'Service de médiation'		x
Compliance					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' b) Section 18.2.4. 'Réputation et intégrité' c) Section			
G4.PR 9	Montant des amendes substantielles reçues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation de produits et de services.	Sans objet.	Aucune amende et sans objet pour l'activité d'Argenta (prestataire de services financiers).		

N°	Description GRI	État du reporting	Référence dans le rapport annuel	Pas compris dans le reporting	Contrôlé par le réviseur d'entreprises (voir section 23.3.3.)
Portefeuille de produits					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) L'impact des produits et services d'Argenta sur les clients et la société doit être considéré comme pertinent. Le rôle d'Argenta comme moteur de l'économie est expliqué à la section 18.5. b) Argenta dispose en interne d'une politique Trésorerie et Asset et Liability Management. Le département Risk Management au sein du Groupe Argenta veille à son respect. Le département Compliance surveille les domaines concernant le blanchiment d'argent, la politique de prévention fiscale, l'application de la réglementation MiFID, le respect des règles de conduite et la diffusion d'informations correctes aux clients. c) Les deux départements ne sont pas impliqués dans les activités opérationnelles du Groupe Argenta.			
G4.FS6	Pourcentage du portefeuille par ligne business par région, taille et secteur.	Complet	Section 6.1. 'Argenta en 2013 – Distribution'. Argenta ne s'adresse qu'aux familles en Belgique et aux Pays-Bas.		
G4.FS7	Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages sociaux spécifiques par ligne business et par objectif.	Partiel	Section 18.4.3.3. 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société' La quantification financière n'a été effectuée que pour nos produits d'investissement.	Pour les autres lignes de produits / piliers épargne et paiements, crédits et assurances, cette quantification financière est difficile (par ex. gratuité des prestations de services, des comptes / cartes). Ils sont repris en chiffres dans la section 18.6.3.	x
G4.FS8	Montant des produits et services conçus pour obtenir des avantages environnementaux spécifiques par ligne business et par objectif.	Sans objet.	Argenta ne propose, dans ses lignes de produits épargne et paiements, crédits et assurances, aucun produit présentant un avantage environnemental spécifique. Et continue à en examiner la faisabilité.		
Audit					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	Sans objet.	Argenta s'adresse aux ménages et pas aux entreprises ou aux pouvoirs publics.		
Actionnariat actif (gestion de fonds).					
DMA	a) Indiquer pourquoi cet aspect est pertinent. Préciser l'impact qui justifie la pertinence de cet aspect. b) Indiquer comment l'organisation gère l'aspect pertinent et son impact. c) Préciser l'évaluation de l'approche managériale.	a) L'approche pour 'Investir sainement' et la valeur monétaire des fonds sont décrites dans la section 18.4.3.3. 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société' b) Section 18.4.3.3. 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société' c) En 2013, tout a été mis en œuvre pour améliorer la transparence de la composition des fonds (voir section 18.4.3.3. 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société' et 18.7 'État d'avancement du plan d'action 2013-2015'			
G4.FS.10	Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'entreprise avec laquelle l'entreprise répondante a eu des échanges portant sur des questions environnementales et sociales.	Complet	Section 18.4.3.3. 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société' - à tous les gestionnaires de fonds externes.		x
G4.FS.11	Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale.	Complet	Section 18.4.3.3. 'Consolider les investissements des clients ayant un impact sur la société' - les critères minimums s'appliquent à tous les fonds.		x

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A.

RAPPORT DU RÉVISEUR D'ENTREPRISES EXPRIMANT UNE ASSURANCE LIMITÉE SUR UNE SÉLECTION D'INDICATEURS DE RSE PUBLIÉS DANS LE RAPPORT ANNUEL COMBINÉ D'ARGENTA BANK- EN VERZEKERINGSGROEP SA AU 31 DÉCEMBRE 2013

À l'attention du conseil d'administration

En notre qualité de réviseur d'entreprises et en réponse à la demande qui nous a été faite, nous avons effectué des travaux visant à nous permettre d'exprimer une assurance limitée sur une sélection d'indicateurs de RSE (« les Données ») identifiés par le symbole « X » dans l'index de contenu GRI publié dans le rapport financier annuel d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA pour l'exercice se clôturant le 31 décembre 2013 (« le Rapport Annuel Combiné »).

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA a modifié ses indicateurs pour l'exercice 2013, suite à la transition des lignes directrices du « Global Reporting Initiative » (GRI) G3.1 vers les lignes directrices du « Global Reporting Initiative » (GRI) G4. Les données sont établies conformément aux dernières lignes directrices du « Global Reporting Initiative » (GRI) G4 – « extended », publiées en mai 2013.

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

Le périmètre de nos travaux s'est limité à ces Données, relatives à l'exercice 2013. Les conclusions formulées ci-après portent dès lors sur ces seules Données et non sur l'ensemble des indicateurs présentés ou toute autre information reprise dans le Rapport Annuel Combiné. De plus, l'assurance limitée ne couvre pas la fiabilité des informations prévisionnelles présentées dans le rapport pour ces Données, telles que les objectifs, les attentes et les ambitions de Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

Responsabilité du conseil d'administration

L'établissement du Rapport Annuel Combiné conformément aux dispositions légales en vigueur relève de la responsabilité du conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA. Relèvent également de la responsabilité du conseil d'administration les réalisations et les résultats énoncés dans le chapitre « Rapport de Développement Durable », ainsi que les Données elles-mêmes et toutes informations y faisant référence présentes dans le Rapport Annuel Combiné, y inclus la déclaration que le rapport adhère aux lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI) G4,

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

Étendue de l'assurance limitée (opinion)

Notre responsabilité est d'exprimer, sur base de nos travaux, un avis indépendant sur les Données. Nous avons effectué nos travaux d'assurance limitée selon la norme ISAE 3000 « Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Information » afin d'évaluer si les Données ont été préparées en conformité avec les lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI) G4.

- Évaluer et tester la conception et le fonctionnement des systèmes et des processus utilisés pour la collecte des Données, le classement, la consolidation et la validation, et ce pour les méthodes utilisées pour le calcul et l'estimation des Données ;
- Mener des entretiens avec les personnes responsables ;
- Inspecter, sur base d'un échantillonnage, des documents internes et externes et mener des tests de cohérence sur la consolidation des Données.

L'étendue d'une assurance limitée est sensiblement moindre et ne nous permet pas d'obtenir l'assurance raisonnable que l'information concernant toutes les questions de grande importance, qui peuvent potentiellement être identifiées suite à un audit, sera obtenue. Par conséquent, une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus et l'assurance limitée n'exprime pas des conclusions d'audit.

Conclusion

Sur base de nos travaux, tel que décrit dans ce rapport, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux lignes directrices de l'initiative « Global Reporting Initiative » (GRI).

Diegem, le 26 mars 2014

Le réviseur d'entreprises**DELOITTE Reviseurs d'Entreprises**

SC s.f.d. SCRL

Représentée par Dirk Vlamincx

23.4. Annexe 4 Modifications apportées aux produits

Voici une liste des vérifications supplémentaires que l'autorité de contrôle effectue sur le lancement et la modification de produits. L'autorité de contrôle belge est la FSMA. L'autorité de contrôle néerlandaise est l'AFM. La liste est répartie en produits bancaires et produits d'assurance.

23.4.1. Produits bancaires

23.4.2. Argenta Banque d'Épargne (Belgique)

Les produits bancaires suivants sont contrôlés par l'autorité de contrôle belge:

	Épargne	Produits d'investissement	Crédits
Modifications tarifaires	Contrôle	Contrôle	Contrôle
Lancement d'un nouveau produit	Contrôle	Contrôle	Contrôle
Réclame/publicité	Contrôle	Contrôle	Aucun contrôle
Modifications de documents juridiques	Contrôle	Contrôle	Contrôle

23.4.3. Succursale Pays-Bas

La situation est différente aux Pays-Bas. Toutes les modifications ne sont pas soumises à la vérification de l'autorité de contrôle. Un 'X' dans le tableau ci-dessous doit par conséquent être interprété dans le sens d'un suivi de la législation et de la

réglementation. L'autorité de contrôle néerlandaise AFM prescrit la réglementation et les bonnes/meilleures pratiques et les évalue par la suite en cas de réclamations ou de remarques.

	Épargne	Assurances (assurances hypothécaires et décès)	Hypothèques
Modifications tarifaires			
Nouveau produit			
Réclame/publicité	x	x	x
Modifications de documents juridiques	x	x	x

23.4.4. Produits d'assurance

23.4.5. Argenta Assurances (Belgique)

Les vérifications par les autorités de contrôle au niveau des modifications ou lancements:

	Assurances dommages et santé	Assurances décès	Assurances vie de la branche 21 et de la branche 23	Branche 23 produits structurés
Modifications tarifaires	Toutes les modifications doivent être conservées dans un dossier technique. Elles ne doivent pas être soumises pour approbation. Un autocontrôle est requis de la part des assureurs. La BNB ou la FSMA peuvent toutefois vérifier à tout moment la bonne exécution de cet autocontrôle. Une indexation réglementée par la loi n'est possible que pour les assurances santé. Les autres modifications tarifaires ne peuvent être réalisées qu'avec l'accord de la BNB.			Sans objet.
Lancement nouveau produit/garantie supplémentaire				Contrôle
Réclame/publicité	Aucun contrôle	Aucun contrôle	Aucun contrôle	Contrôle

24. Informations complémentaires

Le rapport annuel d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A. paraît en néerlandais, en français et en anglais. La version française est une traduction de la version originale rédigée en néerlandais. Sa publication constitue un geste de courtoisie aux actionnaires. En cas de disparité entre les deux versions, la version rédigée en langue néerlandaise passera en priorité.

Veillez adresser vos questions relatives à la diffusion de ces rapports à:

24.1. Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A.

Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
Tél.: +32 3 285 50 65
Fax: +32 3 285 51 89
www.argenta.be
pers@argenta.be

24.2. Gestion des plaintes

Pour toute réclamation ou remarque à propos de la prestation de service du Groupe Argenta, nous vous prions de contacter en premier lieu l'agent de l'agence où vous êtes client. Les agents sont à votre disposition et mettent tout en œuvre pour régler vos problèmes. Si leur aide ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez vous adresser dans un deuxième temps, à la Gestion des plaintes du Groupe Argenta, tant pour les activités du Pôle bancaire que pour celles du Pôle d'assurances.

Gestion des plaintes

Belgiëlei 49-53
B-2018 Antwerpen
Tél.: +32 3 285 56 45
Fax: +32 3 285 55 28
gestiondesplaintes@argenta.be

Selon la philosophie d'Argenta, ce rapport a été imprimé sur Cocoon Silk (du papier entièrement recyclé). Les encres utilisées sont élaborées à base d'huile naturelle et ne contiennent pas de solvants.





Argenta Bank- en Verzekeringsgroep S.A.

Belgiëlei 49-53

B-2018 Antwerpen

RPR ANTWERPEN 0475.525.276

pers@argenta.be

www.argenta.be