



Votre **bancassureur**
durable





Contenu

Le Professeur Luc Van Liedekerke parle	2
Argenta, votre bancassureur durable	4
L'identité et la réputation d'Argenta	6
Argenta, moteur dans l'économie	8
Une relation durable avec vous et avec votre famille	10
Une carrière saine chez Argenta	14
Argenta dans la société	18
2013-2015: période d'action	20



Cher lecteur

L'entrepreneuriat durable est à l'ordre du jour. Argenta suit résolument cette voie, comme en témoigne son premier rapport de durabilité. Celui-ci forme un volumineux recueil d'informations sur un large éventail d'indicateurs. J'ai le plaisir de vous en présenter quelques-uns dans ces pages.

La crise financière nous l'a fait comprendre de manière brutale: une banque durable est avant tout une banque qui ne cède pas sous son propre poids. Ce sont principalement les petites banques, plus locales et restées fidèles à leurs origines qui sont sorties de la crise relativement indemnes. Argenta est l'exemple parfait d'une banque à l'ancrage fortement local, qui s'appuie sur un vaste réseau de représentants indépendants, dont certains sont au service des mêmes clients locaux depuis trois générations. Ce sont ces clients locaux qui apportent l'épargne; ce sont eux également qui contractent les emprunts. En lisant ce rapport, vous remarquerez que ces lignes directrices restent totalement inchangées.

La crise a donné lieu à une vague de nouvelles règles financières qui concernent aussi cette banque. Il est remarquable que cet ancrage local permette à nouveau à la banque de satisfaire aux exigences de fonds propres en se basant sur un réseau coopératif composé de clients et de son propre personnel. Le côté financier de la banque s'avère donc tout à fait sain.

La banque va maintenant un peu plus loin en intégrant explicitement les dimensions « personnes » et « environnement » dans sa politique, en plus de la dimension des bénéficiaires. Ce rapport combiné montre comment la gouvernance de la banque se déroule, comment la banque aborde les clients, comment se passe la gestion du personnel, quels indicateurs environnementaux jouent un rôle dans le présent et à l'avenir, et quelles relations la banque entretient avec la société. À cet égard, la banque s'était fixé l'objectif de publier des rapports conformément aux directives GRI reconnues internationalement et a atteint le niveau A+. Il s'agit du plus haut niveau en matière de rapports dans la classification GRI. Les entreprises qui établissent des rapports selon la norme A+ sont très peu nombreuses; le fait d'avoir visé cette norme et de l'avoir atteinte dans le premier rapport de durabilité est probablement unique en Belgique. Toutes mes félicitations à la banque.

La durabilité est un concept qui évolue et pose sans cesse de nouveaux défis. Aussi ce rapport est-il un début à plusieurs égards. Le rapport ne mentionne ainsi qu'indirectement le réseau des représentants indépendants de la banque – qui en forment sans doute le cœur. Point qui constitue un défi pour les prochaines années. À la fin du rapport, vous trouverez la liste impressionnante des indicateurs GRI qui jouent un rôle dans ce rapport. Pratiquement tous les indicateurs ont été complétés. Mais certains font défaut et d'autres montrent trop d'intentions et pas assez d'objectifs concrets. Lors d'un prochain rapport, lorsque le plan de gestion durable aura reçu une forme claire, davantage d'objectifs concrets seront identifiés et nous aurons bien sûr un meilleur aperçu des systèmes de gestion qui permettront d'atteindre ces objectifs.

L'histoire d'Argenta et la facilité avec laquelle elle a résisté à la plus grave tempête financière depuis des décennies apportent la preuve de sa durabilité. Ce rapport de durabilité réaffirme en grande mesure le rôle que cette banque a toujours joué: être près des clients, travailler dans l'économie réelle et utiliser une approche prudente et économe. Non seulement cette position est avantageuse en termes de bénéfices, mais elle profite aussi aux collaborateurs de la banque, aux clients, à l'environnement et finalement à notre société dans son ensemble. J'espère de tout cœur que nous poursuivrons à l'avenir sur la voie prise avec ce rapport.

Luc Van Liedekerke

BASF-Deloitte Chair in Sustainability

AMS en Universiteit Antwerpen

Ce rapport de durabilité réaffirme en grande mesure le rôle qu'Argenta a toujours joué: être près des clients, travailler dans l'économie réelle et utiliser une approche prudente et économe.

Prof. Luc Van Liedekerke



Argenta, votre bancassureur durable

Que signifie la durabilité pour votre banque, Argenta?

La durabilité pour Argenta, c'est en premier lieu envisager l'avenir à long terme.

Tant vos objectifs à long terme et ceux de votre famille, les objectifs à long terme de nos collaborateurs et de nos agents, que la continuité de l'entreprise. Argenta ne poursuit pas de succès ou d'objectifs à court terme. En vue d'assurer sa continuité et son développement dans l'indépendance, l'entreprise réinvestit chaque année l'essentiel de ses résultats.

La durabilité signifie aussi la stabilité. Argenta a, à juste titre, la réputation d'être une institution stable, ce qui est logique, car depuis près de soixante ans, nous avons:

- *les mêmes actionnaires principaux familiaux,*
- *le même nom et logo,*
- *la même culture et les mêmes valeurs comme l'honnêteté, la sobriété et la transparence,*
- *la même cible familiale,*
- *le même profil de risque prudent.*



Banque

Compétences

Savoir-faire

Raison

Émotions

Sobre
Conforme
Fiable

Talent
Relation
Confiance

1^{ste} rapport de durabilité

- Intégré au rapport annuel
- Conforme à la norme internationale GRI
>>niveau A+
- Associé à un plan de croissance durable

(Vous pouvez consulter le tableau GRI à l'arrière du rapport annuel sur le site www.argenta.be, dans la partie « concernant Argenta »)





L'identité et la réputation d'Argenta

Argenta, une identité propre

Argenta est un bancassureur important en Belgique, qui jouit d'une **réputation solide**.

Nous avons une mission claire qui est identique depuis près de 60 ans et qui nous sépare des autres instances financières: nous voulons des relations étroites et à vie avec les clients, grâce à une stratégie multi-piliers où le service bancaire de base est gratuit, l'assortiment des produits simple, concurrentiel et limité mais couvrant tous les besoins, et le conseil est au centre de la relation entre l'agence et le client.

Nous voulons être le meilleur bancassureur des familles, avec les clients les plus satisfaits.

Argenta, un bancassureur intègre

Nous tenons à honorer la confiance que vous accordez à Argenta. Nous mettons donc continuellement l'accent sur notre réputation et sur notre intégrité, et nous continuons à les renforcer.

Chaque collaborateur d'Argenta, en ce compris votre agent, a donc souscrit un code de conduite issu de la charte éthique (voir www.argenta.be). Celui-ci définit:

- ce que vous, en tant que client, pouvez attendre de votre banque et assureur,
- quelle attitude les agents et les collaborateurs adoptent envers vous.

Si vous êtes confronté à des agissements contraires à l'éthique, vous pouvez les signaler à une personne de confiance au sein d'Argenta.

Nos collaborateurs suivent des formations afin d'être informés des derniers développements. Par exemple, la législation en matière de blanchiment d'argent, la politique de prévention fiscale, les mécanismes fiscaux particuliers, les codes déontologiques, la loi relative au respect de la vie privée, la loi relative à la protection du consommateur...

Argenta applique les règles MiFID non seulement dans ses activités bancaires, mais également dans ses assurances. MiFID est une directive européenne qui vise à:

- protéger l'investisseur,
- garantir l'intégrité des marchés financiers,

Les changements et les exigences de cette législation sont suivis en permanence et communiqués à l'ensemble du réseau d'agences afin d'optimiser la relation à long terme avec le client.

Argen-Co

En 2010, l'actionariat d'Argenta a été ouvert aux agents et aux clients. Tout le monde a eu la possibilité de souscrire des actions de la société coopérative Argen-Co, qui, à son tour, a pris une participation dans le groupe de bancassurance Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA.

Argen-Co a levé 197,7 millions d'euros auprès des agents et des clients. Ce qui représente une participation minoritaire de 14,64 %. L'entrepreneuriat coopératif est une forme d'entrepreneuriat durable, de création de bien-être et de formation de revenus. Près de 70.000 clients et agents se sont sentis concernés.





Argenta, moteur dans l'économie

Vous nous accordez votre confiance et nous entendons l'honorer. Argenta se charge de la gestion de votre épargne et la prête à des particuliers. Pas moins de 87 % de notre épargne sont investis dans l'économie réelle par le biais de prêts hypothécaires et de crédits accordés aux autorités belges. L'épargne constitue ainsi un moteur de l'économie belge. Un moteur sûr. Et ce, grâce à la politique saine avec laquelle nous accordons des crédits et à la haute crédibilité des autorités belges.

En chiffres?

	2012
Épargne des familles:	
En millions d'euros	31.026
En % de l'actif total	87 %
Prêts aux familles:	
En millions d'euros	20.102
En % de l'épargne des familles	65 %
En % de l'actif total d'Argenta	57 %
Réinvestissement dans des emprunts d'État:	
En millions d'euros	6,657
En % de l'épargne des familles	22 %
En % de l'actif total d'Argenta	19 %

Cette manière de gérer les activités bancaires nous confère un haut degré de stabilité. Argenta n'a jamais dû faire appel à une aide de l'État, ni comme banque ni comme assureur.

Votre épargne est en sécurité chez nous. Notamment grâce au système légal de garantie des dépôts.



Moteur dans l'économie réelle

En millions d'euros	2010	2011	2012
Épargne des familles	29.551	30.251	31.026
En % de l'actif total	87 %	86 %	87 %
Prêts aux familles	17.749	18.142	20.102
En % de l'épargne	60 %	60 %	65 %
Prêts à l'État belge	5.088	7.239	6.657
En % de l'épargne	17 %	24 %	22 %

La part des réinvestissements de l'épargne des familles dans l'économie réelle est passée de 77 % en 2010 à 87 % en 2012.



Une relation durable avec vous et avec votre famille

Argenta vise le long terme et donc une relation durable avec vous et avec votre famille. C'est pourquoi l'ancrage local de nos agents est si important. Saviez-vous que pas moins de 86 agents sont à votre service depuis deux voire trois générations? Vous pouvez donc escompter que la personne qui vous a conseillé(e) sera toujours en service au moment de rembourser votre contrat. Notre travail est orienté vers le client et cette approche porte ses fruits puisque nous comptons 1.400.000 clients en Belgique.

La sobriété est l'une des valeurs de notre culture. Elle se remarque entre autres dans notre manière de communiquer. Argenta évite consciemment les grandes campagnes. Nos agents locaux sont nos ambassadeurs. Ils sont en relation directe avec vous et décident eux-mêmes des campagnes de marketing qu'ils souhaitent lancer. Le bouche à oreille est toujours la principale forme de publicité pour Argenta; quant aux réseaux sociaux, ils offrent aussi des perspectives intéressantes.

Notre stratégie marketing repose sur trois thèmes essentiels:

- Gérer ses comptes sainement,
- Épargner et investir sainement,
- Se loger et vivre sainement.

L'adjectif « sain » est synonyme de sécurité, de long terme et d'adaptation à votre profil. Argenta investit dans des produits simples. Chaque client doit comprendre ce qu'il achète.

Il existe quatre groupes de produits qui possèdent un assortiment complet pour les particuliers et pour les familles:

- Épargne et paiements,
- Investissements,
- Assurances,
- Crédits.

Avec ses partenaires, Argenta développe de bons produits qui se caractérisent par un rapport qualité-prix très concurrentiel.

Conformément à notre vision à long terme, nous nous orientons vers les fonds dotés de perspectives à long terme. Voici quelques exemples de produits qui se caractérisent par un souci spécifique de durabilité:

- **les fonds « Best in class »**

Ils se composent des entreprises les plus performantes dans leur secteur sur les plans social et écologique.

- **les fonds « thématiques »**

Ils se composent d'entreprises qui abordent un thème durable.



L'adjectif « sain » est synonyme de sécurité, de long terme et d'adaptation à votre profil. Argenta investit dans des produits simples. Chaque client doit comprendre ce qu'il achète.



Vers un accès 24/24

Attitude des agents et du personnel

Entreprenants et orientés vers le service

Agences

Horaires d'ouverture étendus

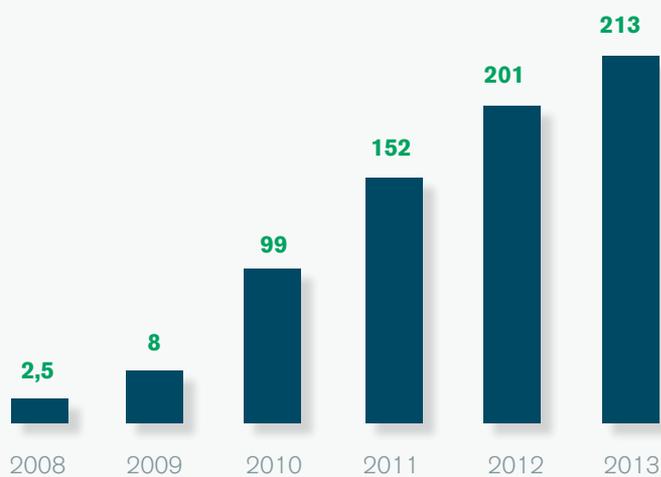
Réseau d'agences en Flandre

Grande densité

Développement des canaux

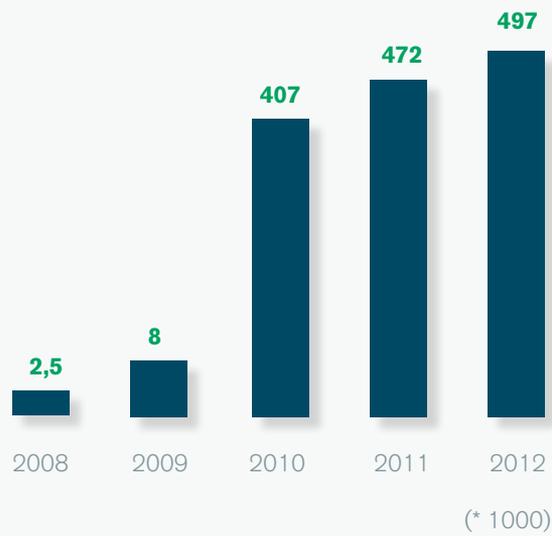
Centre d'appels, site Internet, lancement des opérations bancaires mobiles

Nombre de distributeurs de billets d'Argenta





Nombre d'abonnements internet d'Argenta





Une carrière saine chez Argenta

Argenta se tourne résolument vers une politique RH durable et contemporaine. La gestion saine des comptes est possible seulement en prêtant attention au capital humain. C'est pourquoi nous stimulons nos collaborateurs à développer leurs talents. Ceux qui développent leurs talents optent pour la progression. Et cette progression rend nos collaborateurs fiers, motivés et passionnés, des collaborateurs qui se sentent à l'aise chez Argenta et qui se mettent, jour après jour, à votre service et au service de votre famille.

Mais Argenta a beaucoup plus à offrir en tant qu'employeur. Il ressort d'une enquête menée auprès des travailleurs et des agents indépendants que travailler pour Argenta rime avec:

- une ambiance et une charge de travail saines,
- une approche personnelle orientée vers le client,
- la liberté et l'autonomie,
- un bon équilibre entre travail et vie privée,
- la sécurité.

Partenaire durable d'agents indépendants

Petites entreprises avec des liens familiaux

Les agences Argenta sont de petites entreprises qui se caractérisent par leur ancrage local et les nombreux liens familiaux avec le personnel.

2ème ou 3ème génération

86 agents Argenta sont à votre service depuis 2 ou 3 générations.

Mentors

70 mentors/agents sont disposés à former et à accompagner les agents qui démarrent.

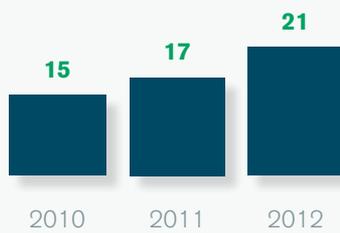


Croissance du nombre d'employés et d'agents



Nombre d'agents
Nombre d'employés

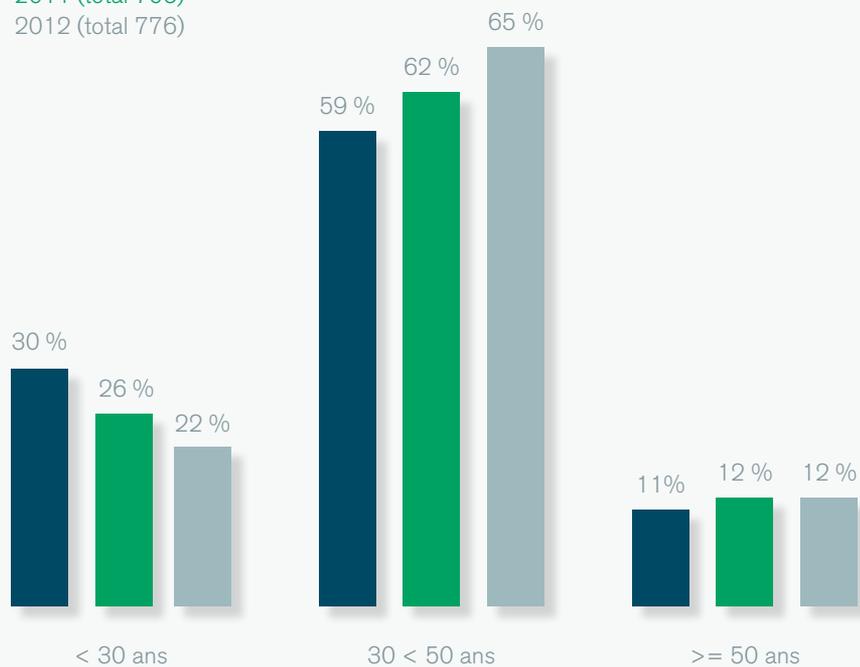
Agents débutants





Nombre d'employés d'Argenta

2010 (total 687)
2011 (total 706)
2012 (total 776)



Travailler pour **Argenta**

Service orienté sur la clientèle? Droit au but. Local.

UNE CARRIÈRE Saine!

www.argentajobs.be

65 % de nos collaborateurs appartiennent à la tranche d'âge comprise entre 30 et 50 ans. Faisant d'Argenta une entreprise jeune et dynamique. Notre degré d'absentéisme est considérablement bas. Afin d'augmenter le sentiment de bien-être parmi nos collaborateurs, nous organisons de nombreux événements. La fête annuelle d'Argenta en est le point d'orgueil absolu.

Bien sûr, nous nous préoccupons aussi de la sécurité de notre personnel. Nous sommes conscients que les collaborateurs de nos agences sont confrontés à un risque accru de problèmes de sécurité, du fait de la présence d'argent et de titres. C'est pourquoi Argenta s'engage à sensibiliser chaque agent et chaque collaborateur aux risques. Nous le faisons au moyen de séances de sensibilisation organisées centralement. De plus, nous menons régulièrement des audits sur la sécurité, durant lesquels les agents sont sensibilisés aux risques spécifiques de leurs agences. Les agents sont mobilisés pour offrir avec Argenta un cadre de travail sûr à tous les collaborateurs et aux clients.

Si malgré tout un problème survient, Argenta prévoit:

- une aide aux victimes,
- un suivi par les directeurs régionaux,
- un soutien avec du personnel temporaire,
- éventuellement un accompagnement juridique.

Vous voulez aussi travailler pour Argenta? Consultez nos postes vacants sur www.argentajobs.be.



Argenta dans la société

Avec plus de 500 agences indépendantes en Belgique, Argenta se situe littéralement au cœur de la société, jour après jour. Nous vous connaissons et assumons pleinement notre rôle dans la société, notamment.

Nous augmentons vos connaissances financières

La transparence étant l'une de nos valeurs essentielles, nous tenons à ce que chaque client comprenne ce qu'il achète. C'est pourquoi nous organisons des séances d'information locales, que des fiches produit sont disponibles en ligne, que nous fournissons des Digipass spéciaux aux personnes atteintes d'un handicap visuel, etc.

Nous faisons la promotion du bénévolat et des initiatives locales

Nos collaborateurs effectuent spontanément des travaux bénévoles ou soutiennent des activités locales en plus de leur travail quotidien. En 2011, un certain nombre d'agents ont prêté main forte à la « Pommeraie », projet de nouvelle construction pour l'hôpital des enfants de l'UZ Brussel. En tant qu'entreprise, nous ne pouvons que nous enorgueillir d'une telle initiative.

Nous agissons en tant qu'organisme collecteur des impôts belges

Pour tenir pleinement son rôle dans la société, Argenta prélève des taxes pour le gouvernement sur les transactions des clients.



Nous faisons des efforts dans le cadre de notre empreinte écologique

Quelques exemples:

- *Nous encourageons l'utilisation du train, du tram et du bus en remboursant les abonnements. Les collaborateurs sportifs qui se rendent au travail à vélo ou à pied reçoivent une indemnité.*
- *La consommation de papier est réduite. Examinez vos extraits de compte. Vous remarquerez qu'ils ont été imprimés sur du papier écologiquement responsable. De plus, l'offre de crédits et d'actes n'est plus transmise aux notaires en version papier, mais par e-mail.*
- *Un parc d'imprimantes amélioré consomme moins d'énergie. En 2013, nous avons transmis aux agences des directives visant à diminuer leur consommation énergétique et leurs émissions de CO₂.*
- *Les agents d'Argenta recyclent. Les cartouches d'encre vides sont récupérées, de même que le papier et le carton.*
- ...

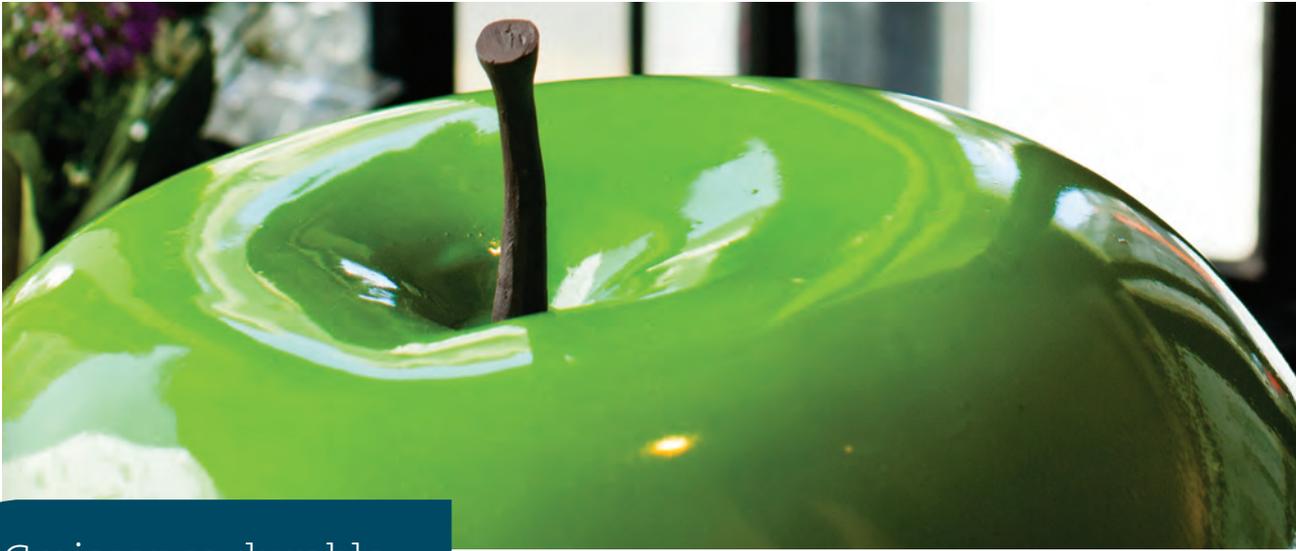




2013-2015: période d'action

Les principes de la responsabilité sociale et de la banque durable coulent dans les veines d'Argenta, mais quand on est ambitieux, il faut viser haut. C'est pourquoi nous avons élaboré un plan d'action durable pour 2013 - 2015 sur la base du rapport de durabilité. Ce plan vise à renforcer davantage le caractère durable d'Argenta et contient entre autres les mesures suivantes:

- l'augmentation des compétences financières du client;
- l'élaboration de directives destinées aux agences indépendantes concernant l'accessibilité (notamment des personnes handicapées), l'efficacité énergétique, la sécurité et le tri des déchets;
- l'amélioration continue de la transparence de nos produits;
- le développement de la gestion des talents;
- la stimulation des autres formes de travail;
- le soutien de l'engagement social de nos collaborateurs;
- l'évaluation de la satisfaction de notre personnel;
- ...



Croissance durable Plan 2013-2015

Gouvernance et communication

Achats

Intégration d'aspects durables

Personnel

Gestion des talents et transparence

TIC et activités utilitaires

Consommation d'énergie et de papier, gestion des déchets

Accessibilité et sécurité des agences

Social

Compétences financières

*Vous l'aurez compris, nous
poursuivrons ensemble le
chemin de la durabilité en
2013 - 2015.*

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

Belgiëlei 49-53 • 2018 Antwerpen • RPM Antwerpen 0475.525.276 • info@argenta.be

IMPRIMÉ PAR ARTOOS

- ✓ ISO 14001
- ✓ 100% COURANT VERT
- ✓ BILAN CARBONE NEUTRE
- ✓ DÉVELOPPEMENT DURABLE

IMPRIMÉ CLIMATIQUEMENT NEUTRE
certificat numéro: 55208-1249-1000
www.artoos.be

