

Résilience pour tous.

Rapport d'activités et de durabilité 2022

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA



406

agences en Belgique



1 735 903

nombre de clients
en Belgique et aux
Pays-Bas



34

score eNPS des
collaborateurs
internes en
Belgique MOO



705 346

nombre
d'utilisateurs de
l'app Argenta en
Belgique



Avant-propos	3						
1. Étapes importantes 2022	4						
Première obligation verte pour les investisseurs professionnels	5	2.5.1 Nos agences	16		4.5.3 Gestion des risques climatiques	41	
Bienvenue au chatbot Charlie	5	Agences en vedette	17		4.5.4 Rapport sur la taxonomie	42	
Argenta Pays-Bas fête ses 25 ans	5	2.5.2 Récompense du Meilleur réseau d'agences	19		5. Chiffres clés et résultats	48	
Augmentation de rating	5	2.5.3 Collaboration et dialogue avec le réseau d'agences	20		Résultats financiers	49	
Argenta Solidarité	5	Argenta Pays-Bas	20	3. Résilience por tous	Résultats non financiers	54	
Award Meilleure banque de Test Achats	6	3. Résilience por tous	21	Raison d'être d'Argenta (« Purpose »)	6. Administration	57	
Label Maître-Achat de Test Achats	6	La résilience dans tout ce que nous faisons	22	4. Une démarche axée sur le développement durable	Intro	45	
Effie Award pour la campagne « Je n'épargne pas, j'investis »	6	4.1 Nos ambitions en matière de développement durable	24	4.1 Nos ambitions en matière de développement durable	6.1 Structure du groupe	58	
Meilleur fonds d'épargne-pension selon Test Achats	6	4.2 Clients	25	4.2 Clients	6.2 Comités	60	
Bank Award 2022 pour le Meilleur réseau d'agences	6	4.2.1 Habitat durable	26	4.2.1 Habitat durable	6.2.1 Conseil d'administration	60	
Départ du CEO Marc Lauwers	6	4.2.2 Mobilité durable	26	4.2.2 Mobilité durable	6.2.2 Comités consultatifs des conseils d'administration	64	
2. Proches avec notre offre simple	7	4.2.3 Investir durablement	27	4.2.3 Investir durablement	6.2.3 Comité de direction	64	
2.1 Banque au quotidien	8	4.2.4 La banque au quotidien durable	29	4.2.4 La banque au quotidien durable	6.2.4 Approche du développement durable	66	
2.1.1 Offre de produits Banque au quotidien	8	4.3 Collaborateurs	30	4.3 Collaborateurs	6.3 Diversité	67	
2.1.2 Amélioration de l'expérience client Banque au quotidien	9	4.3.1 Organisation & Talent	30	4.3.1 Organisation & Talent	6.4 Gestion des risques	68	
2.1.3 Évolution du portefeuille Banque au quotidien	9	4.3.2 Feed-back et motivation	32	4.3.2 Feed-back et motivation	6.4.1 Cadre de gestion des risques	68	
2.2 Investissements	10	4.3.3 Apprentissage et développement	32	4.3.3 Apprentissage et développement	6.5 Intégrité	71	
2.2.1 Offre de produits Investissements	10	4.3.4 Bien-être	33	4.3.4 Bien-être	6.5.1 Politique d'intégrité et codes de conduite	71	
2.2.2 Amélioration de l'expérience client Investissements	11	4.3.5 Plan cafétéria	34	4.3.5 Plan cafétéria	6.5.2 Traitement des plaintes	74	
2.2.3 Évolution du portefeuille Investissements	11	4.3.6 Un travail flexible et sûr	34	4.3.6 Un travail flexible et sûr	6.6 Politique de rémunération	75	
2.3 Crédits	12	4.3.7 Mobilité	35	4.3.7 Mobilité	6.6.1 Collaborateurs non administrateurs	75	
2.3.1 Offre de produits Crédits	12	4.3.8 Engagement : de collaborateur à ambassadeur	35	4.3.8 Engagement : de collaborateur à ambassadeur	6.6.2 Administrateurs non exécutifs	76	
2.3.2 Amélioration de l'expérience client crédits	13	4.4 Société	36	4.4 Société	6.6.3 Administrateurs exécutifs	77	
2.3.3 Évolution du portefeuille Crédits	13	4.4.1 Un bancassureur sûr et sain	37	4.4.1 Un bancassureur sûr et sain	7. À propos de ce rapport	78	
2.4 Assurances	15	4.4.2 Investissement durable	38	4.4.2 Investissement durable	7.1 Structure du rapport	79	
2.4.1 Offre de produits Assurances	15	4.4.3 Partenaires durables	38	4.4.3 Partenaires durables	7.1.1 Contenu et matérialité	79	
2.4.2 Amélioration de l'expérience client assurances	15	4.4.4 Argenta Solidarité	39	4.4.4 Argenta Solidarité	7.1.2 Portée et limites	80	
2.4.3 Évolution du portefeuille Assurances	15	4.5 Milieu	40	4.5 Milieu	7.1.3 Reporting et gouvernance	80	
2.5 Agences	16	4.5.1 Ce que nous faisons nous-mêmes	40	4.5.1 Ce que nous faisons nous-mêmes	7.2 Attestation indépendante	80	
		4.5.2 Ce que nous faisons pour nos clients	41	4.5.2 Ce que nous faisons pour nos clients	Coordonnées	81	
					Colophon	83	

« Durabilité, clarté et proximité avec le client. Telle est la philosophie que nous continuons à prôner. »

2022 a plus que jamais montré à quel point le monde d'aujourd'hui est changeant et imprévisible. La guerre en Ukraine, qui a entraîné une hausse galopante des prix de l'énergie et de l'inflation, a provoqué de violents mouvements sur les marchés financiers et a également touché directement le portefeuille de chacun. La présence d'une banque proche de ses clients est plus essentielle que jamais. Notre « purpose » n'est pas un slogan creux. Cet objectif clair permet à Argenta de se différencier du reste du marché, jour après jour, dans chaque produit et chaque service qu'elle propose. Grâce à cette offre proche et simple, Argenta rend la banque au quotidien et les assurances particulièrement accessibles. Résultat ? Les clients comprennent leurs finances et leurs assurances, et prennent donc des décisions éclairées : ils sont donc financièrement plus résilients, que ce soit aujourd'hui ou à l'avenir. Dans ce cadre, notre réseau, qui compte plus de 406 agences dans toute la Belgique, se profile comme un partenaire de confiance prêt à dispenser des conseils personnalisés, en parallèle au canal numérique que nous proposons pour les transactions quotidiennes. Les clients d'Argenta apprécient massivement notre choix de rester très consciemment proches du client : en quelques années, Argenta a réussi à devenir la deuxième banque de Flandre pour les particuliers. 43, c'est le score de satisfaction NPS impressionnant qui prouve que ces clients sont satisfaits.

Ce n'est plus une surprise non plus : à l'heure actuelle, l'environnement et le climat sont les plus grands défis que notre société doit relever. Depuis bien longtemps, la durabilité n'est plus un simple sujet de discussion pour Argenta : elle fait partie intégrante de notre approche stratégique, elle fait partie de notre ADN. Notre logo - la pomme verte - symbolise la durabilité depuis des décennies. Grâce à nos investissements quotidiens dans les rénovations durables, à nos solutions de mobilité respectueuse du climat et à nos produits d'assurance et d'investissement durables, nous respectons effectivement notre engagement écologique. « Tenir nos promesses » : cet engagement est inscrit dans notre ADN. Mais depuis peu, nous communiquons aussi davantage par rapport à tout ce que nous faisons : nous respectons ainsi les nouvelles obligations de l'UE en matière

de reporting. En outre, nous mesurons également nos scores ESG (sur le plan environnemental, social et de la gouvernance) en externe et nous sommes fiers de constater que nous continuons invariablement à obtenir les scores les plus élevés en la matière.

Avez-vous remarqué que nous ne commençons pas l'avant-propos de ce rapport d'activité et de durabilité 2022 par une avalanche de chiffres et de montants ? Argenta a bien entendu à nouveau enregistré un résultat financier très solide en 2022. Et les férus de tableaux, d'états financiers et de ratios de rentabilité trouveront bien entendu leur bonheur dans ce rapport. Mais ce rapport annuel raconte avant tout l'histoire d'Argenta : pourquoi faisons-nous ce que nous faisons chaque jour, dans nos agences et au siège, nous formulons clairement des réponses aux besoins de notre client. C'est-à-dire vous.

On dit que les prix sont décernés à l'arrivée. L'an dernier, nous avons eu la chance de remporter de nouvelles récompenses qui sont venues compléter celles déjà reçues : des prix décernés par Test Achats (Meilleure banque, Maître-Achat pour la formule Green, Meilleur fonds d'épargne-pension) et Guide-épargne.be (Or pour le Bank Award Réseau d'agences, Argent pour le Bank Award Général, Bronze pour le Bank Award Numérique, Bronze pour le Bank Award Banque d'épargne). Par ailleurs, nous avons remporté un Effie d'or pour notre campagne « Je n'épargne pas, j'investis ! ». Ce sont des reconnaissances fantastiques, mais pour Argenta, il n'y a pas de ligne d'arrivée. Lorsque nous regardons la satisfaction de nos clients, nos chiffres et les prix reçus, nous savons qu'Argenta fait les bons choix.

Durabilité, clarté et proximité avec le client. Telle est la philosophie que nous continuons à prôner. Jour après jour. À bientôt, dans l'une de nos agences (même si vous n'êtes pas encore client).



Marc van Heel
Président du conseil
d'administration



Étapes importantes 2022

Argenta préfère aller de l'avant. Mais cela ne nous empêche pas d'être fiers de certains événements qui ont marqué l'année 2022.

Première obligation verte pour les investisseurs professionnels

1er février 2022 et 22 novembre 2022

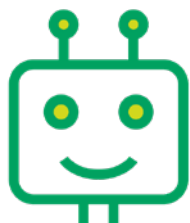
Argenta émet une obligation verte « senior non-preferred » dans le cadre de son programme European Medium Term Note. C'est la première émission verte d'Argenta destinée aux investisseurs professionnels.

L'obligation verte s'inscrit dans le « Green Bond Framework » d'Argenta. Ce programme soutient la stratégie durable d'Argenta en matière de transition vers une économie à faible intensité de carbone. Argenta utilisera les rendements de ces émissions vertes pour financer de nouveaux crédits verts ou pour refinancer des crédits verts existants. Ce qui, à son tour, garantit la poursuite de la croissance des activités commerciales durables.

Bienvenue au chatbot Charlie

25 mars 2022

Depuis le 25 mars 2022, le chatbot Charlie fait partie de notre équipe. Il est disponible nuit et jour pour répondre à des questions simples dans le service de messagerie de l'app Argenta. S'il ne connaît pas la réponse, il renverra le client à un collègue en chair et en os.



Argenta Pays-Bas fête ses 25 ans

Septembre 2022



La branche néerlandaise d'Argenta fête son 25e anniversaire. En 1997, cette branche a débuté en tant que succursale d'Argenta Banque d'Épargne à Anvers.

Argenta Pays-Bas propose des crédits hypothécaires et fait appel à des conseillers indépendants. Argenta n'a pas de réseau d'agences aux Pays-Bas, mais dispose depuis 2008 d'un siège à Breda.

Aujourd'hui, aux Pays-Bas, Argenta est une banque prospère pour les crédits hypothécaires et l'épargne en ligne, qui compte environ 90 collaborateurs, 300 000 clients et un portefeuille hypothécaire de plus de 20 milliards d'euros.

En août 2022, Sander Blommaert a pris la direction d'Argenta Pays-Bas.

Augmentation de rating

25 octobre 2022

S&P relève la notation d'Argenta Banque d'Épargne à A/A-1 avec une perspective stable. Cette augmentation reflète l'attente de S&P selon laquelle Argenta maintiendra ses solides ratios de capital

et réserves de liquidité dans les années à venir et continuera à enregistrer de bonnes performances financières grâce à son modèle économique sain.

Argenta Solidarité

Courant 2022

Argenta Solidarité témoigne du bon cœur de tous nos collaborateurs. Nombreux sont ceux qui ont besoin d'un coup de pouce dans la société, et c'est ce qui nous motive. En 2022, nous avons principalement aidé des œuvres caritatives qui luttent contre les inégalités dans la société. Argenta Solidarité a récolté un total de 28 800 euros grâce à de nombreuses activités telles qu'un barbecue pour le personnel du siège, un quiz, une Oktoberfest, un marché de Noël, un pronostic pour la Coupe du monde, une vente de bonnets artisanaux et de bonbons, un tournoi de tennis et de fléchettes. Argenta a doublé ces recettes pour arriver à 57 600 euros.

La recette d'Argenta Solidarité 2022 a été versée à des projets destinés à combattre l'inégalité dans la société et auxquels des membres du personnel d'Argenta contribuent activement.



Les organisations suivantes ont été sélectionnées sur la base de ces critères :

- **ArmenTeKort:** contre l'inégalité des chances dans la société: [ArmenTeKort](#)
- **Pirlewiet:** des vacances pour tous: [Pirlewiet](#)
- **Moeders voor Moeders:** distribution de matériel et

d'aliments aux familles en difficultés financières et qui ont de jeunes enfants: [Moeders voor Moeders](#)

- **Marco Polo:** projet de l'école Marco Polo à Anvers, destiné à soutenir au maximum et de manière structurelle les élèves de l'enseignement de l'enseignement OKAN (enseignement d'accueil pour les nouveaux arrivants non néerlandophones), en vue de promouvoir leur fonctionnement scolaire et social: [Marco Polo](#)
- **Emmaus Jeugdzorg:** accueil et protection sociale des jeunes vulnérables qui, temporairement, ne peuvent plus rester dans leur famille : [Emmaus Jeugdzorg](#)
- **Kompanjon:** accompagnement d'enfants défavorisés et de leur entourage par des étudiants pendant une année scolaire: [Kompanjon](#)

Award Meilleure banque de Test Achats

Septembre 2022

Selon Test Achats, Argenta est la meilleure banque pour prendre à la fois un compte de paiement, un compte d'épargne, une épargne-pension, un crédit hypothécaire et un crédit à la consommation. Test Achats tient également compte de la satisfaction générale des clients au sujet de leur banque et du nombre de plaintes enregistrées sur leur propre plateforme.

Label Maître-Achat de Test Achats

Septembre 2022

Test Achats a octroyé le label de Maître-Achat à la

formule Green gratuite. La banque simple et sûre, dans l'app Argenta.

Effie Award pour la campagne « Je n'épargne pas, j'investis »

6 octobre 2022



Chaque année, les Effie Awards récompensent les campagnes de marketing et de communication les plus réussies en termes d'impact et d'efficacité. En 2022, Argenta a obtenu, avec son partenaire marketing LDV United, l'Effie d'or pour la campagne « Je n'épargne pas, j'investis ».

Meilleur fonds d'épargne-pension selon Test Achats

Octobre 2022

Selon Test Achats, Argenta ressort meilleure de la comparaison entre plusieurs fonds d'épargne-pension, en se basant sur l'évolution au cours des 60 derniers mois (rendement, risque, régularité, comparaison avec l'indice de référence et coûts annuels).

Bank Award 2022 pour le Meilleur réseau d'agences

10 décembre 2022

Comme en 2021, les lecteurs de Guide-épargne.be ont choisi Argenta comme étant la banque avec le meilleur réseau d'agences. Les lecteurs ont donné à Argenta un score pour de nombreux paramètres, parmi lesquels la distance par rapport au client, les heures d'ouverture et la facilité de prise de rendez-vous. Et à tous les niveaux, les résultats sont excellents, tant en Flandre qu'en Wallonie et à Bruxelles.

Départ du GEO Marc Lauwers

31 décembre 2022

Marc Lauwers a quitté Argenta fin 2022, après avoir été CEO pendant 6 années. Il a guidé Argenta dans sa transformation d'une banque d'épargne en un bancassureur multi-piliers à part entière. Avec succès ! Argenta est devenue la deuxième banque pour les particuliers et les familles en Flandre. Argenta s'est transformée, tout en restant fidèle à ses valeurs : des produits et des services simples et un service personnalisé. Sous la direction de Marc Lauwers, Argenta a réalisé des bénéfiques records, en combinaison avec les scores de satisfaction pour ses clients et ses collaborateurs les plus hauts en 66 ans d'histoire d'Argenta. Marc Lauwers passe le flambeau à Peter Devlies. Peter Devlies a près de 20 années d'expérience dans le secteur bancaire. Il a plus que gagné ses galons dans le secteur et compte bien utiliser son expérience pour continuer à tracer le chemin que nous avons pris.



Proches avec notre offre simple

Dans un monde imprévisible, une banque se doit d'être responsable.

2.1 Banque au quotidien

Chez Argenta, vous trouverez des tarifs équitables et transparents pour chaque produit. C'est aussi simple que ça.



2.1.1 Offre de produits Banque au quotidien

Belgique

L'offre d'Argenta se compose de quatre formules, chacune avec un service clair et un tarif transparent. C'est le moyen le plus honnête d'offrir aux gens ce dont ils ont besoin à un prix correct, et de pouvoir proposer à l'avenir des services supplémentaires aux clients ayant des besoins additionnels.

Argenta garde la composition de ces formules très simple et transparente et offre une formule gratuite étendue en plus de 3 formules payantes. Argenta accorde une grande attention aux tarifs compétitifs des formules payantes. Le prix de la formule est sans ambiguïté, il n'y a pas de coûts cachés. Outre l'offre gratuite étendue (formule Green), les clients peuvent également opter pour une offre payante (formule Silver ou Gold). De plus, il existe une formule spécifique pour (entre autres) les personnes morales (formule Pro).

Les quatre formules ont été lancées en 2021. Pour simplifier la transition, Argenta a proposé à ses clients une formule correspondant à leur profil d'utilisateur du moment. Pour 81 % d'entre eux, il s'agissait de la formule Green gratuite. Car pourquoi vous ferions-nous payer quelque chose quand ce n'est pas nécessaire ?

Argenta reste une banque disposant d'un vaste réseau d'agences qui propose un compte gratuit. En outre, chaque client dispose également d'un accès en ligne gratuit à ses comptes via l'app Argenta et la Banque par Internet. Chaque client, quelle que soit la formule qu'il utilise, peut compter sur le service gratuit complet d'Argenta. Par exemple, retirer de l'argent gratuitement auprès d'autres banques et effectuer des virements instantanés gratuits dans l'app Argenta.

Les domiciliations refusées qui sont présentées à nouveau sont également gratuites chez Argenta.

Les formules payantes sont surtout intéressantes pour les clients qui ont besoin de services ou de produits particuliers, par exemple une carte de crédit Golden avec des limites de crédit rehaussées et des assurances supplémentaires.

Les formules payantes permettent à Argenta de proposer des services supplémentaires en plus de l'offre gratuite.

[Découvrez nos formules](#)

Avec sa formule Silver, Argenta répond par ailleurs largement aux exigences du service bancaire universel sur lequel le gouvernement fédéral et Febelfin ont conclu un accord en juillet 2021. La formule Silver d'Argenta reste bien en dessous du coût imposé par l'accord et offre en outre une gamme plus large par rapport aux modalités imposées par l'accord.

Outre le service bancaire universel, Argenta propose également la formule « Service bancaire de base ».

[En savoir plus sur la formule Service bancaire de base](#)

Pays-Bas

Argenta Pays-Bas est une banque entièrement numérique sur le plan de l'épargne. Les clients ne peuvent ouvrir leur compte d'épargne et souscrire des dépôts à terme qu'en ligne. Ils peuvent apporter des modifications d'ordre général et gérer leur épargne en ligne dans un environnement bancaire sécurisé. Pour un

complément d'information, veuillez consulter www.argenta.nl/sparen/sparen-voor-jouw-toekomst.

2.1.2 Amélioration de l'expérience client Banque au quotidien

Belgique

Processus sans contact et numériques

Depuis la crise du coronavirus, le sans contact et le numérique sont la norme. En 2022, nous avons continué à développer des services et des produits numériques :

- trouver des réponses à des questions spécifiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce au chatbot Charlie de l'app Argenta
- bloquer une carte de banque perdue ou volée via Cardstop dans l'app Argenta
- demander une nouvelle carte de banque dans l'app Argenta après un vol ou une perte
- répondre à des questions supplémentaires sur la lutte contre le blanchiment d'argent dans l'app Argenta et via la Banque par Internet
- recevoir des invitations numériques à payer ou des avis d'échéance avec des données préremplies dans le virement
- signer plus de transactions dans Argenta Banque par Internet et l'app Argenta via itsme

Sur la base du feed-back des clients, nous continuons à affiner nos produits et services.

Taux d'intérêt négatif

Suite à la hausse du taux du marché et au relèvement des taux d'intérêt par la BCE, Argenta a supprimé, depuis le 1er octobre 2022, le taux d'intérêt négatif sur les comptes professionnels (formule Pro et compte Pro-Plus) pour les soldes dépassant 500 000 euros.

Lutte contre l'hameçonnage

Victime de fraude ou de phishing ? Cela permet aux clients de contacter le bureau des fraudes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ainsi, nous pouvons intervenir rapidement pour éviter toute nouvelle fraude et récupérer le maximum d'argent pour le client.

En 2022, Argenta a pris des mesures supplémentaires pour plus de sécurité :

- un contact direct depuis l'app Argenta pour les victimes de phishing
- un contact direct avec Cardstop pour bloquer ou faire opposition à une carte de débit ou de crédit et demander une nouvelle carte dans l'app immédiatement après l'avoir bloquée
- de nouvelles conditions pour la demande d'une carte de crédit et l'augmentation des limites de la carte de crédit sont disponibles dans l'app Argenta

Argenta rend ses clients plus résistants au phishing en communiquant clairement sur les risques et sur ce que vous pouvez faire pour vous protéger. La gestion des cyberrisques était également une priorité en 2022. Le conseil d'administration a approuvé la politique de protection des informations en matière de cyberrisque, un Chief Information Security Officer et un IT Security Officer ont été nommés, et la feuille de route de la sécurité informatique a été déployée.

Pays-Bas

Chez Argenta Pays-Bas, le processus d'identification et de login a encore été amélioré pour les clients.

2.1.3 Évolution du portefeuille Banque au quotidien

Belgique

Solde des comptes de paiement :

+ 379 millions d'euros en 2022

de 6,4 à 6,8 milliards d'euros

Il s'agit d'une augmentation moins importante qu'en 2021. Après deux années de coronavirus, les gens ont recommencé à consommer avec enthousiasme : faire du shopping, voyager et sortir au restaurant. Et les coûts élevés de l'énergie se font également sentir.

Solde des comptes d'épargne :

+ 1,49 milliard d'euros en 2022

de 29,2 à 30,7 milliards d'euros

Il s'agit d'un accroissement légèrement supérieur à celui de 2021. Les consommateurs continuent donc à épargner de toute façon, même s'ils consomment davantage et que le coût de la vie général a augmenté.

Pays-Bas

Fin 2022, le portefeuille d'épargne total d'Argenta Banque d'Épargne Pays-Bas était de 2,33 milliards d'euros, soit une augmentation d'environ 37 millions d'euros par rapport à décembre 2021. Cette hausse est due à une augmentation de plus de 65 millions d'euros sur les comptes d'épargne en ligne. En raison de la réduction du taux d'intérêt sur les dépôts à terme, le solde des dépôts à terme a diminué de 28 millions d'euros. En décembre 2022, Argenta a de nouveau augmenté les taux d'intérêts pour les comptes d'épargne en ligne et les dépôts à terme.

2.2 Investissements

Les clients qui cherchent à investir trouveront simplicité et transparence chez Argenta. C'est logique, puisque l'offre d'investissement s'appuie sur les valeurs fiables d'Argenta.



2.2.1 Offre de produits Investissements

Une offre d'investissement complète et polyvalente, mais simple et transparente : tel est l'objectif d'« investir chez Argenta ». Les clients investissent dans [één van de vijf Argenta-kernfondsen](#), conformément à leur profil de risque et à leurs besoins.

Les fonds essentiels misent sur des thèmes à long terme dans un cadre durable. Les clients peuvent y ajouter des fonds complémentaires selon leurs préférences dans différents thèmes, secteurs ou classes d'actifs. Ils peuvent opter également pour des fonds complémentaires 100 % durables.

Vous pouvez en lire plus sur notre approche des investissements durables [ici](#).

Suite à l'optimisation de l'offre d'investissement en 2021, nous avons continué à travailler en 2022 à la suppression progressive des fonds partenaires externes. Alors qu'au 1er janvier 2022, les partenaires externes géraient encore 450 millions d'euros, ce montant a chuté pour atteindre 169 millions d'euros en décembre 2022.

Depuis fin 2019, les clients d'Argenta peuvent automatiquement investir de plus petits montants (de 25 euros à 1 250 euros) via l'« Argenta Invest Plan ». Ils peuvent démarrer différents plans d'investissement, et choisir un fonds essentiel par plan d'investissement. Et ce, pour veiller à ce qu'ils disposent, quel que soit le montant de leur investissement, directement d'un portefeuille d'investissement efficace et diversifié qui s'inscrit parfaitement dans la vision d'Argenta.

Année après année, la formule connaît un franc succès. Presque 20 000 nouveaux plans d'investissement ont été démarrés en 2022.

Pour la totalité des fonds d'investissement Argenta, il existe également à chaque fois le pendant en branche 23 via l'« Argenta Life Plan » pour les clients ayant besoin d'une assurance.

2.2.2 Amélioration de l'expérience client Investissements

La souscription à un plan d'investissement est presque automatique avec « Argenta Invest ». Le processus est entièrement automatisé, sans aucune intervention humaine. C'est plus simple pour les clients comme pour les agences. Depuis octobre 2022, les clients peuvent également le faire via l'app Argenta.

Pour les investisseurs novices, un plan d'investissement est un moyen peu contraignant de s'initier à l'investissement. Mais pour les investisseurs existants aussi, il apporte une plus-value à la gestion désormais indépendante de leur plan d'investissement, ce qui est très simple dans l'app.

En chiffres :

20 000 nouveaux plans d'investissement en 2022
investissement moyen par client : 100 euros par mois

Depuis décembre 2022, les clients peuvent ouvrir un compte-titres via l'app. Argenta consacre encore plus d'efforts à une communication claire sur les investissements. Ainsi, le client reçoit régulièrement des mises à jour sur la stratégie d'investissement d'Argenta. Nous continuons à améliorer en permanence les fiches d'information sur les produits d'investissement. Et le client reçoit un rapport annuel d'adéquation détaillant ses produits d'investissement et indiquant si ceux-ci lui conviennent toujours.

Depuis le 1er janvier 2022, les frais d'entrée pour les produits de la branche 23 ont été supprimés, dans le but de stimuler la production de manière durable. Les frais d'entrée, liés à la taxe sur la prime, étaient en effet perçus comme un obstacle à la commercialisation optimale des assurances vie.

2.2.3 Évolution du portefeuille Investissements

2022 a été une année boursière remplie de défis. La guerre en Ukraine, l'inflation galopante et la hausse des taux d'intérêt ont eu un impact sur les prix des obligations et des actions. Néanmoins, dans ce climat difficile, les clients ont conservé leur confiance dans l'approche d'investissement d'Argenta.

Production brute dans les fonds d'investissement et les assurances investissement : 1,62 milliard d'euros en 2022

Malgré l'année boursière difficile, une production nette positive a été réalisée chaque mois. Dès lors, combinée à la baisse des cours de bourse, nous n'observons en 2022 qu'une baisse limitée des fonds sous gestion.

Au sein de la gamme Argenta Portfolio, le fonds Argenta Portfolio Neutral est le plus populaire, suivi par AP Dynamic et Defensive. Au sein des fonds complémentaires, nous observons la plus forte production dans les fonds Next Gen Technology, Global Thematic et Responsible Utilities.

En ce qui concerne les fonds d'épargne-pension Argenta, nous voyons également un portefeuille un peu moins élevé sous gestion.

2.3 Crédits



2.3.1 Offre de produits Crédits

Belgique

29.598 nouveaux crédits in 2022:



17.867

crédits hypothécaires

11.731

crédits à la consommation

Le nombre de nouveaux crédits hypothécaires a chuté de 25 % par rapport à 2021. Cela est dû à la forte hausse des taux d'intérêt. La part des refinancements internes a largement diminué (moins 71 %) et le nombre de clients achetant un bien neuf ou rénovant a également baissé de 15 %.

Le nombre de clients optant pour un crédit à la consommation a augmenté de 18 % par rapport à 2021. Une forte hausse qui s'explique presque entièrement par la demande accrue du financement de rénovations durables. Cette tendance, à son tour, est une conséquence de la forte hausse des prix de l'énergie. Les clients ont visiblement accéléré leurs investissements dans les rénovations durables.

Nos clients donnent la préférence à une approche personnalisée soutenue par des agents locaux.

L'habitat durable et la mobilité durable revêtent une importance croissante pour nos clients :

- 1/3 des clients préfèrent une habitation avec un label énergétique A ou B
- de plus en plus de clients choisissent de rénover des bâtiments moins durables existants

Par conséquent, nous nous attendons à ce que la part des prêts rénovation dans notre portefeuille augmente de manière significative dans les années à venir. Les objectifs climatiques fixés par le gouvernement (central et régional) belge jouent certainement un rôle dans ce domaine.

La mobilité est également devenue plus verte en 2022 :

- 54 % de prêts véhicule écologique en plus
- 41 % de prêts vélo en plus
- 27 % de prêts en moins pour des véhicules fonctionnant aux combustibles entièrement fossiles

Afin de se faire une idée de la durabilité du portefeuille de crédits, Argenta a fait l'effort de collecter les données des évaluations EPC des bâtiments de son portefeuille. Ces informations jettent les bases de l'évolution ultérieure de la politique en matière de crédits au cours des années à venir. Notre ambition ? Nous voulons évoluer vers un portefeuille de crédits entièrement durables d'ici 2050. En 2023, Argenta continuera d'affiner et de traduire cette ambition

en objectifs concrets et mesurables. En 2022, il y avait déjà un suivi des labels énergétiques dans le cadre de risque d'Argenta.

Les évolutions susvisées soutiennent complètement les ambitions durables auxquelles Argenta aspire.

Pays-Bas

Argenta Pays-Bas se consacre principalement aux crédits hypothécaires, et il n'en a pas été autrement en 2022. Elle a pu clôturer l'année 2022 avec de bons résultats et a aidé 12 042 ménages à acheter une nouvelle habitation, à refinancer leur crédit hypothécaire existant ou à financer la transformation de leur logement.

2.3.2 Amélioration de l'expérience client crédits

Belgique

Argenta travaille en permanence à l'amélioration de ses systèmes et de ses processus, ce qui permet de réduire le délai d'obtention d'une décision de crédit. Ainsi, le processus de prise de décision pour les crédits hypothécaires répondant à certaines conditions est de plus en plus automatisé. En 2023, nous continuerons sur la voie empruntée jusqu'ici.

Début 2022, Argenta a mis en œuvre les nouvelles directives de l'Autorité bancaire européenne (ABE) qui rendent obligatoire l'évaluation des bâtiments utilisés comme garantie pour les crédits hypothécaires. Les expertises sont devenues largement numériques en 2022. Par conséquent, les experts doivent effectuer moins de déplacements physiques et le résultat de l'expertise est disponible plus rapidement dans la demande de crédit.

Le cadre d'acceptation Crédits a fait l'objet d'une mise à jour bisannuelle et satisfait ainsi à la situation de marché et aux normes actuelles.

Un nouveau formulaire de demande structuré permet d'informer le client des documents nécessaires pour compléter la demande, de sorte que la demande puisse être traitée « First Time Right » et donc aussi plus rapidement, voire automatiquement.

En outre, la communication aux clients, agences et notaires a également été examinée en profondeur, clarifiée, uniformisée et, le cas échéant, automatisée.

L'automatisation poussée du processus « Demandes de prélèvement par tranches » a en outre été ancrée au sein d'Argenta en 2022, ce qui a permis aux clients de compter sur un délai de traitement structurel très court de leur demande de paiement, que la demande ait été introduite via l'app ou l'agence.

En 2022, de nombreux ménages étaient en difficulté à cause de la crise énergétique. Les clients d'Argenta ont pu introduire une demande de paiement différé par voie numérique auprès de leur agence afin de mieux répartir leurs charges financières. Les demandes ont été traitées automatiquement, de sorte que les clients et les agences ont été informés très rapidement de la décision relative à la demande.

Pays-Bas

La succursale a apporté d'importantes améliorations à ses processus en 2022, en vue de mieux satisfaire les clients. Aux Pays-Bas, Argenta utilise entre autres des sources publiques comme données de consommation validées. Cela permet de travailler rapidement et sans papier, ce qui se traduit par l'efficacité de la chaîne et une certaine facilité pour les consommateurs. Argenta veut ainsi continuer à jouer un rôle de pionnier aux Pays-Bas.

2.3.3 Évolution du portefeuille Crédits

L'octroi de crédits reste au cœur de l'offre d'Argenta.

Crédits logement

Belgique

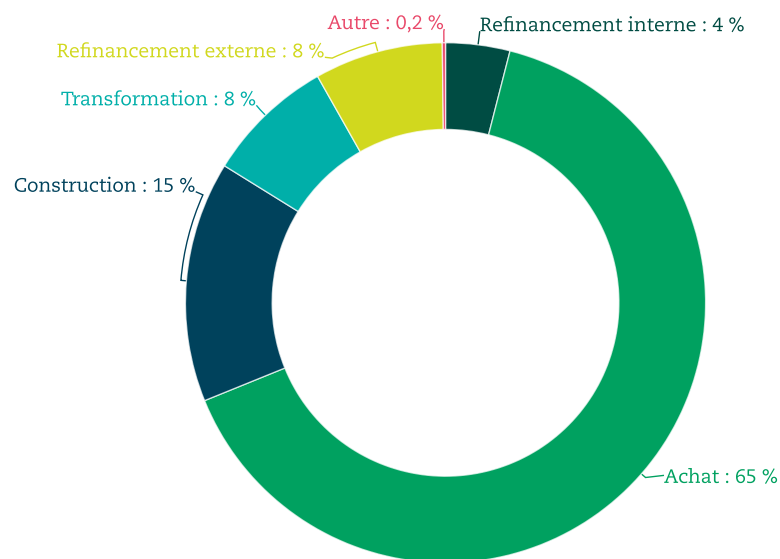
En 2022, Argenta a réalisé pour 3,2 milliards d'euros de crédits hypothécaires; Ce montant est inférieur de 24 % à celui de 2021. Le marché immobilier a connu un printemps favorable, mais l'évolution fortement haussière des taux d'intérêt a entraîné un refroidissement de la demande de crédits hypothécaires au 2e semestre. Cela a conduit à une forte concurrence entre les banques belges, portant la part de marché d'Argenta à 6,6 % dans la production de nouveaux crédits hypothécaires.

En 2022, le portefeuille de crédits logement a progressé moins vite, mais la croissance était cependant plus forte que la moyenne du marché. Argenta affiche en effet une hausse de 6,8 %, contre 5,7 % en moyenne pour le marché. En chiffres absolus, cela représente un accroissement du portefeuille de crédits hypothécaires de 1,1 milliard d'euros ; il s'élevait ainsi à 17,9 milliards d'euros à la fin de 2022.

Pays-Bas

Aux Pays-Bas, Argenta a octroyé pour 3,9 milliards d'euros de crédits logement en 2022. La production a ainsi progressé de 11 % par rapport aux prévisions. La production de crédits hypothécaires a reculé au 2e semestre de 2022 suite à la hausse des taux d'intérêt. Le portefeuille a augmenté en décembre 2022, passant à 19,7 milliards d'euros, *bouwdepots* (comptes de construction) compris.

Dans quel but nos clients empruntent-ils ?



Production de crédits à la consommation

Sur le plan de la mobilité, on constate une augmentation de la demande de financements pour des voitures hybrides ou électriques et de prêts vélo. Pour les véhicules écologiques, Argenta constate une hausse de +54 % du volume par rapport à 2021 et, pour les prêts vélo, une hausse de +41 % par rapport à 2021. La demande de financements pour des véhicules fonctionnant aux combustibles entièrement fossiles a considérablement baissé de -27 % par rapport à 2021.

En 2022, Argenta a réalisé pour quelque 182 millions d'euros de prêts à tempérament, soit une hausse de 19 % par rapport à 2021.

En outre, le portefeuille a encore augmenté de +17 % pour atteindre 385 millions d'euros.

2.4 Assurances

Chez Argenta, nous faisons plus qu'assurer. Nous couvrons vos pertes en cas d'accident de voiture, d'incendie de maison ou de vol, bien entendu. Mais nous ne nous arrêtons pas là : nous restons à vos côtés jusqu'à ce que vos soucis aient disparu.



2.4.1 Offre de produits Assurances

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

[Pour tout savoir sur nos produits d'assurance](#)

2.4.2 Amélioration de l'expérience client assurances

La tranquillité d'esprit des clients était également un objectif clé en 2022. Par exemple, il est devenu encore plus facile de déclarer des dommages dans l'app, en téléchargeant des photos et des documents. Argenta a également franchi de nouvelles étapes en matière d'assurance sans papier : la carte blanche est désormais numérique et les clients reçoivent des avis d'échéance numériques avec un bouton de paiement.

L'assurance incendie inclut un nouveau service : Réparé sans soucis. Un client a un sinistre couvert ? Dans ce cas, Argenta peut s'occuper de la réparation, de A à Z, sous certaines conditions. Argenta a conclu pour ce faire un partenariat avec Homeras, qui gère un réseau de 400 professionnels agréés. Avec 40 000 interventions par an, Homeras jouit d'une grande expérience dans la réparation de dommages dans le cadre de l'assurance incendie.

Dans les assurances vie aussi, l'expérience client est au centre. Ainsi, les formulaires de demande de modification des contrats ont été simplifiés. Cela permet de les traiter plus rapidement.

Argenta mise en outre aussi sur le processus numérique d'acceptation médicale lors de la demande d'une assurance solde restant dû. Les clients peuvent répondre à des questions sur leur état de santé, leur sport et leur profession par l'intermédiaire de la plateforme numérique. Les clients qui doivent payer une surprime en raison de leur sport ou de leur profession, par exemple, peuvent également le confirmer via la plateforme numérique depuis mars 2022.

2.4.3 Évolution du portefeuille Assurances

Portefeuille d'assurances dommages et santé :
+ 6 millions d'euros en 2022 en encaissement de primes
164 millions d'euros au total en encaissement de primes

Cette croissance s'explique surtout par la forte production d'assurances incendie. En 2022, 27 330 nouvelles polices d'assurance incendie ont été souscrites et le portefeuille a augmenté de 3,8 %. Grâce à la police « Assurance Résidence+ » qui

combine les assurances incendie et familiale, cette croissance concerne aussi la police familiale, avec une augmentation de 4,3 %.

Le portefeuille d'assurances auto a augmenté de 1,2 %. L'encaissement de primes dans le portefeuille d'assurances auto a légèrement baissé.

Assurances vie :
+ 36 000 en 2022

Plus de la moitié d'entre elles sont des assurances solde restant dû souscrites dans le cadre d'un crédit hypothécaire. En outre, 16 000 nouvelles assurances investissement ont également été établies. Quelque 16 500 contrats sont arrivés à échéance à la fin de décembre 2022. Dans 11 400 contrats, les clients ont choisi de réinvestir dans la branche 21. Dans 2 000 contrats, les clients ont choisi de réinvestir dans la branche 23.

Assurances de la branche 21 :
+ 45 millions d'euros en 2022

211 millions d'euros au total sans les transferts de réserve interne et 265 millions d'euros en incluant les transferts de réserve

2.5 Agences

Dans nos agences, les vies sont planifiées et les futurs sont tracés. C'est pourquoi les agences Argenta sont proches de nos clients, accessibles et abordables. Pas de chatbots anonymes ici, mais des agents dévoués qui aident leurs clients en leur donnant des conseils à tout moment.



2.5.1 Nos agences

En Belgique, Argenta dispose d'un vaste réseau d'agences constitué de 406 points de vente. Cette légère baisse par rapport à 2021 fait suite à l'intégration de quelques agences relativement petites dans des agences plus grandes de la même région. Ainsi, les clients bénéficient d'un service encore plus spécialisé. Argenta s'attend à ce que cette tendance se poursuive dans les années à venir.



Agences en vedette

À la fin de 2022, Argenta comptait 370 agences en Flandre, 28 en Wallonie et 8 dans la Région de Bruxelles-Capitale.

En 2022, une nouvelle agence a été ouverte à Chaumont-Gistoux. 406 agences

sont exploitées par 348 agents et leurs 1 127 collaborateurs. Par ailleurs, Argenta gère en propre 11 agences employant 58 collaborateurs. Ces agents Argenta et leurs collaborateurs travaillent exclusivement pour Argenta. Cela signifie qu'ils ne peuvent proposer que des produits d'Argenta et de partenaires sélectionnés par Argenta.

En 2022, Argenta compte 67 agents de la deuxième génération et 3 de la troisième génération au sein de la même famille. 14 nouveaux agents ont lancé leur activité.

Les nouveaux agents Argenta sont sélectionnés avec le plus grand soin. Le partage des valeurs et des normes d'Argenta est un élément crucial dans le processus de recrutement. Bien entendu, les candidats sont évalués attentivement sur le plan de leurs compétences, de leurs connaissances et de leurs expériences. Argenta intègre chaque agent dans un parcours de formation étendu afin qu'il puisse se développer personnellement, techniquement et spécifiquement à la fonction exercée. Pendant les 2 premières années d'activité, les agents sont intensivement soutenus par leur coordinateur régional à partir du siège.

Un réseau d'agences ancrées localement est au cœur de la proposition de valeur d'Argenta. Nous continuons à accorder beaucoup d'importance à la proximité et au contact humain, ainsi qu'au support numérique pour les tâches simples. Les agences se profilent comme les fers de lance des valeurs d'entreprise d'Argenta : proximité, simplicité, souci du prix et réflexion à long terme, l'agent étant le partenaire de confiance financier des clients. Elles fournissent des conseils personnels aux clients aux moments qui comptent vraiment pour eux. Le client d'Argenta dispose ainsi toujours d'un interlocuteur personnel.

Jubilés

Argenta s'efforce d'établir des relations à long terme avec ses agents. En 2022, par exemple, pas moins de 58 jubilés ont été célébrés. Ces agents représentent la marque Argenta depuis 10, 15, 20, 25, 30, 35 ou 40 ans et se sont constitué une clientèle fidèle.

Les jubilés à partir de 20 ans d'agence sont aussi davantage célébrés pendant l'événement annuel.

L'un des jubilés fêtés en 2022 était celui d'Erik Lismont, qui est agent depuis pas

moins de 40 ans. Une performance qui peut compter !

Mentorat pour les nouveaux agents

Les nouveaux agents en formation se voient attribuer un mentor : un agent Argenta ayant une agence florissante qui guidera les nouveaux venus. Argenta compte quelque 85 mentors. Ils partagent leurs connaissances et leurs expériences, et transmettent ainsi l'ADN de la manière dont Argenta traite ses clients. Les contacts entre le mentor et le mentoré contribuent également à créer un réseau solide entre les agents indépendants.

Argenta entend soutenir les mentors au maximum dans ce rôle supplémentaire. Dans ce cadre, un événement a été organisé en 2022 afin d'immerger davantage les mentors et les membres du Comité de direction et du Conseil d'administration dans la stratégie d'Argenta. C'était en outre d'agréables retrouvailles et un moment de réseautage idéal.

Engagement social des agences

Nos équipes d'agence ont plus qu'un cœur chaleureux pour leurs clients. Argenta ne serait pas Argenta sans une approche sociale. Et nous avons pu le voir dans de nombreuses grandes initiatives en 2022. Quelques exemples :

- Steven De Schepper est agent à l'agence Argenta Brasschaat Centrum. Il est actif au conseil consultatif de Villamax. Cette organisation collecte des fonds pour offrir gratuitement aux familles d'enfants malades des vacances amusantes.
- Gerrit Vos, de l'agence Argenta Kortenberg, est ambulancier bénévole pour Het Vlaamse Kruis à Louvain depuis 20 ans. Ainsi, il effectue régulièrement des transports dans le cadre de l'aide médicale urgente ou se tient prêt à intervenir dans un hôpital en cas d'appels urgents.
- Un esprit sain dans un corps sain. Notre agent Nick Messely d'Argenta Izegem a sponsorisé le quart de triathlon auquel ont participé des athlètes d'élite et des amateurs.
- Les agents durables ne sont pas non plus une exception. Ainsi, Kris van Der Meeren de l'agence Argenta Haaltert a mis en service une nouvelle agence, qui est notamment dotée d'un système de récupération d'eau de pluie, d'une pompe à chaleur, de panneaux solaires et de stations de recharge.

Formations

Pour soutenir les agents et leurs équipes dans leur rôle de conseiller, Argenta propose une offre diversifiée en formation et coaching. Cette offre a été largement numérisée ces dernières années. Au partage interactif de connaissances et d'expériences entre les chargés de relations, par exemple, viennent s'ajouter des plateformes d'apprentissage numérique, tant pour l'expertise bancaire et d'assurance que pour les compétences générales. Cela permet d'économiser du temps de déplacement et de réduire les émissions de CO₂.

Pendant les mois d'été, l'ensemble du réseau d'agences a reçu une formation sur la nouvelle législation en matière de durabilité. Cette formation permet aux collaborateurs d'agence d'expliquer des sujets difficiles dans un langage humain et adapté au client.

Les moments d'apprentissage interactifs ont lieu au centre de formation situé au siège. Via le guide d'accessibilité, nous encourageons les participants à utiliser les transports en commun autant que possible. Nos salles de formation sont spacieuses, modernes et totalement à la pointe de la technologie. Prendre des notes sur un tableau à feuilles mobiles ? C'est de l'histoire ancienne ! Chaque salle de formation est équipée d'un grand écran. Un mur entier est destiné à la prise de notes avec un marqueur effaçable. Chaque participant peut en outre se servir d'un ordinateur portable pour prendre des notes. Les participants à notre formation étaient déjà très enthousiastes.



Argenta Investment Day

Fin septembre, Argenta a organisé le tout premier Argenta Investment Day à Kinopolis. Une étape importante : en 2022, Argenta nous a permis d'organiser une journée d'investissement intéressante et bien remplie.

Les chargés de relations investissements & succession ont été invités à une journée interactive et instructive sur l'investissement durable et sa mise en œuvre dans nos fonds. Les participants ont donné à tous les sujets abordés ce jour-là une note d'au moins 8 sur 10, la note la plus élevée ayant été attribuée à l'exposé sur la gestion des fonds. Les agences ont en outre aussi déclaré que cela leur permettait de travailler avec de nouvelles idées et de servir leurs clients avec encore plus d'enthousiasme.

Séances d'information pour les clients

Cette année encore, nos agents ont organisé des séances d'information pour les clients. Elles couvrent des sujets pertinents tels que la constitution d'un patrimoine et les crédits. Plus spécifiquement : à quoi faut-il être attentif lors de l'achat d'une habitation ? Quelles mesures d'économie d'énergie pouvez-vous

prendre ? De quelle manière le gouvernement vous soutient-il et à quoi devez-vous prêter une attention particulière ? En 2022, nos agents ont également organisé des séances d'information pour les écoles :

- Bart Prinsen (agent Argenta Itterbeek) et Kathleen Meulepas (agent Argenta Lennik) ont uni leurs forces pour donner des séances d'information dans les écoles secondaires de la région. Ainsi, les jeunes sont bien informés lorsqu'ils obtiennent leur première carte de débit, leur premier compte de paiement ou leur premier compte d'épargne.
- Karolien Vandamme (agent Argenta Bruges) a expliqué le fonctionnement d'une banque dans une école primaire. Les élèves se sont montrés très enthousiastes et curieux.

Salesforce

Argenta a intégré Salesforce pour continuer à personnaliser son service clientèle, même dans un monde hybride. Cette technologie Customer Relationship Management doit aider les collaborateurs d'Argenta à être encore plus proactifs en répondant aux moments clés de la vie des clients par des conseils sur mesure. Les agences étaient demandeuses d'un système CRM intégré pour soutenir la poursuite de leur croissance. Les agents et les collaborateurs d'agence ont été étroitement associés au choix d'une solution et un parcours de formation complet a également été mis en place à leur intention.

2.5.2 Récompense du Meilleur réseau d'agences

Argenta a remporté le Bank Award 2022 pour le « Meilleur réseau d'agences », ce dont nous sommes fiers. Ce prix est non seulement le résultat des efforts d'Argenta, mais aussi des agences et de leurs collaborateurs, qui donnent chaque jour le meilleur d'eux-mêmes pour aider au mieux les clients d'Argenta, les informer et leur fournir des conseils sur mesure.

Les agences Argenta ont obtenu d'excellents résultats, et notamment en ce qui concerne la facilité de prise de rendez-vous, la proximité, l'orientation client, l'accessibilité d'un distributeur automatique de billets et les heures d'ouverture. Et ce, tant en Flandre qu'à Bruxelles et en Wallonie.

2.5.3 Collaboration et dialogue avec le réseau d'agences

Chez Argenta, nous pensons qu'une bonne expérience client est aussi le résultat d'une collaboration et d'un dialogue actifs avec le réseau d'agences. Au travers d'un organe structurel consultatif et de concertation, composé d'agents et de collaborateurs du siège, tant le réseau d'agences que le siège peuvent proposer des points à améliorer.

L'Organe de concertation opérationnelle se penche sur les processus opérationnels, la communication et les systèmes. L'Organe de concertation Sales s'intéresse quant à lui à tous les sujets qui stimulent le fonctionnement commercial : les processus de vente, les produits actuels et nouveaux, les actions commerciales, les formations, etc.

Argenta Pays-Bas

Aux Pays-Bas, où nous sommes présents depuis 25 ans, Argenta ne dispose pas de son propre réseau d'agences. Les clients peuvent s'adresser à plus de 3 300 conseillers indépendants, via un canal propre. Comme en Belgique, l'accent est mis sur une banque simple, directe, avec des produits compréhensibles par tous. Notre approche pragmatique et simple fait mouche : avec 300 000 clients, Argenta Pays-Bas est une banque prospère pour les crédits hypothécaires et les produits d'épargne.



Résilience por tous Raison d'être d'Argenta

« Dans un monde imprévisible, Argenta réalise quelque chose d'unique dans le secteur de la finance : prendre soin, d'une manière totalement responsable, de ses clients et de ses collaborateurs afin qu'ils soient résilients dans ce monde imprévisible. »

Argenta veut que chacun soit résilient. Notre « purpose » n'est pas le fruit du hasard. Il s'inscrit dans la continuité de ce qu'Argenta fait depuis des années. Notre raison d'être – l'enjeu de tout ce que nous faisons – est intemporelle. Et en même temps, plus actuelle que jamais.

La résilience dans tout ce que nous faisons

La raison d'être d'Argenta est ce qui nous distingue du reste du marché. Nous voulons avoir un impact réel grâce à elle : directement, sur nos clients et sur nos collaborateurs, mais aussi indirectement, sur la société dans son ensemble et sur notre environnement. Car être résilient, c'est être armé contre l'incertitude. Et ça, c'est une approche durable.

Tout ce que nous faisons est en lien avec la résilience :

- Avec une offre simple et de proximité, nous rendons la banque et l'assurance accessibles à nos clients. Car les gens qui comprennent leurs finances et leurs assurances et qui peuvent prendre des décisions éclairées en la matière, se sentent plus capables de se défendre et ont davantage confiance dans l'avenir.
- Nous voulons créer, de manière durable, de la valeur les uns pour les autres, pour nos clients, pour notre environnement et pour notre société. Car la durabilité nous permet de faire face aux défis les plus importants du moment : l'environnement et le climat.
- Dans chaque branche de notre gestion, nous prenons notre responsabilité quant à la résilience de nos clients, de nos collaborateurs et de nos partenaires. Afin que chaque décision stratégique et chaque investissement nous rapprochent un peu plus de la résilience pour tous.

La pertinence de notre raison d'être est encore renforcée par le contexte dans lequel nous vivons, avec l'impact des défis climatiques, les questions sociales concernant l'égalité, l'inclusion et le développement, les questions de bien-être concernant la santé mentale et physique, la sécurité...





Une démarche axée sur le développement durable

En tant qu'établissement financier, nous avons une responsabilité envers l'homme, l'environnement et la société. Ce qui entraîne des résultats d'exploitation stables et en progression, des collaborateurs contents et une société plus saine. Chez Argenta, nous en sommes convaincus.

Si nous voulons atteindre plus de résilience, nous devons également nous engager fortement dans les trois piliers ou dimensions ESG de la durabilité : l'écologie (E), la société (S) ainsi que la bonne gouvernance et l'entrepreneuriat responsable (G).

4.1 Nos ambitions en matière de développement

Argenta entend rester proche de ses collaborateurs et de ses clients, dont l'engagement fait la force de notre organisation. En prenant soin d'eux, nous construisons une relation à long terme. C'est pourquoi nous visons un NPS minimum de 50 et souhaitons qu'au moins 80 % de nos collaborateurs soient engagés.



Argenta se veut proche avec une offre simple. Argenta veut lever les obstacles en étant financièrement et numériquement inclusive. En garantissant la santé financière des clients, nous contribuons à leur résilience. C'est la raison pour laquelle Argenta souhaite pouvoir atteindre plus de clients chaque année et stimuler davantage l'utilisation de l'app mobile. Nous mettons sur une prestation de services sûre.



En tant qu'établissement financier, nous pouvons faire la différence grâce aux flux d'argent que nous gérons pour nos clients. Argenta choisit de les utiliser de manière responsable et de générer un impact positif pour la société. C'est pourquoi Argenta veut rendre son offre d'investissement aux clients entièrement durable d'ici 2023. Et nous attendons de nos partenaires et fournisseurs qu'ils souscrivent aux mêmes principes de durabilité.



Argenta veut réduire son empreinte écologique, car tant la banque au quotidien que les assurances ne devraient nullement avoir d'impact sur l'environnement. Nous intervenons ici au niveau du siège, mais aussi de notre offre de produits.



La durabilité est un élément fondamental de ce qu'est Argenta, de ce qu'elle fait et de la manière dont elle le fait. Elle est inextricablement liée à l'éthique et à l'intégrité. Aussi, Argenta consacre beaucoup d'efforts à l'adoption d'une mentalité intègre chez ses collaborateurs et à la cybersécurité pour les clients et les collaborateurs.





Nos ambitions en matière de développement durable sont incluses dans la Charte de durabilité et constituent la base de la politique de durabilité. Les mesures concrètes par lesquelles nous entendons avoir un impact ciblé sont exposées dans le plan d'action de durabilité 2020-2023.

Les objectifs de développement durable (ODD, ou « SDG ») des Nations unies fournissent un cadre de référence général pour rendre compte de notre impact. Un plan d'action de durabilité 2023-2026 sera élaboré en 2023.

Les plus grands défis en matière de durabilité découlent de l'évolution rapide du paysage dans lequel nous nous trouvons. La barre est sans cesse plus haute : plus d'exigences légales, plus de besoin de transparence envers les clients, les collaborateurs, les investisseurs et le régulateur. Le changement climatique pose lui aussi des défis aux établissements financiers, ce qui accroît le besoin de politiques adéquates en matière de durabilité et de climat.

[En savoir plus sur le « purpose » d'Argenta](#)

[En savoir plus sur les principes de bonne gouvernance d'Argenta](#)

4.2 Clients

Argenta accompagne ses clients tout au long de leur vie pour leur permettre de faire les bons choix financiers et de partir plus tard confortablement à la retraite. Par conséquent, toute assurance, tout investissement ou tout crédit durable est un pas dans la bonne direction. Une habitation durable permet de maîtriser les coûts énergétiques et conserve sa valeur immobilière, comme pomme pour la soif. Le fait d'être correctement assuré contre les événements imprévus tels qu'un accident ou une catastrophe naturelle protège les clients sur le plan financier et leur apporte une plus grande tranquillité d'esprit.



Le fait de savoir que votre épargne ne sera pas investie dans le pétrole ou les armes et, en ce qui concerne le secteur de l'énergie, uniquement dans des entreprises énergétiques qui n'utilisent pas de combustibles fossiles ou qui ont au moins un plan clair pour fonctionner sans combustibles fossiles à court terme, rend l'investissement plus accessible et socialement responsable.

Tout ce que nous faisons contribue à la résilience de nos clients. Si nous agissons de manière cohérente et généralisée, nous pourrions réellement faire de la transition vers une économie faiblement carbonée une réalité. En accordant une attention suffisante au caractère abordable et à l'accessibilité.

4.2.1 Habitat durable

Dans les années à venir, Argenta souhaite se concentrer sur les rénovations durables afin d'augmenter systématiquement la part des crédits hypothécaires durables dans son bilan. D'ici 2050, Argenta entend disposer d'un portefeuille de crédits hypothécaires 100 % durable. **En 2023, Argenta continuera d'affiner et de traduire cette ambition en objectifs concrets et mesurables.**

D'ici 2050, chaque Européen devrait pouvoir vivre dans une habitation durable et économe en énergie. Mais comment faire en sorte que ce soit abordable pour tout le monde ? Et comment protéger nos clients contre les conséquences du changement climatique ?

Cela peut se faire en donnant aux clients un aperçu de la qualité de la durabilité de leur habitation et des risques qui y sont liés. En aidant les clients à maîtriser leurs coûts énergétiques et à accroître la valeur de leur habitation à long terme. En assurant suffisamment les clients pour qu'ils puissent avoir l'esprit tranquille, et en les aidant suffisamment à faire les bons choix en matière de logement. L'habitat durable est clairement en hausse, avec 1 client sur 3 en Belgique qui a choisi une habitation avec une valeur EPC favorable en 2022 ; et nous nous attendons à ce que cette part ne fasse qu'augmenter.

Nos réalisations en 2022 :

- Nous recueillons des informations sur la durabilité des biens immobiliers de notre portefeuille de crédits hypothécaires, telles que les données EPC et les informations sur les risques d'inondation. Ces données nous aideront à mesurer les progrès de nos ambitions dans les années à venir.
- Les crédits pour des rénovations durables bénéficient d'une réduction de taux. Il en va de même pour l'achat d'habitations durables ou de nouvelles constructions.

- Argenta soutient l'initiative du gouvernement flamand, qui permet d'emprunter jusqu'à 60 000 euros sans intérêt pour améliorer sensiblement la valeur EPC d'une habitation.
- 1 client sur 3 a choisi une habitation avec une valeur EPC favorable.
- Le nombre de clients ayant opté pour un crédit à la consommation a fortement augmenté de 18 % suite à la demande accrue du financement de rénovations durables.

À partir de 2023, nous mettrons davantage l'accent sur les informations relatives à la rénovation durable et nous veillerons à ce que les clients obtiennent les bonnes informations sur la performance énergétique de leur habitation. Avec des conseils de rénovation ciblés, nous aidons les clients à faire les bons choix dans leur parcours de rénovation. Argenta veut être un partenaire fidèle dans le domaine de l'habitat durable et abordable pour tous.

4.2.2 Mobilité durable

Argenta est convaincue que la mobilité durable contribue à la résilience des clients. D'ici 2040, nous ne voulons financer que des véhicules durables. Nous nous concentrons sur le financement et l'assurance des vélos et des véhicules électriques ou hybrides. Les clients bénéficient d'une réduction de taux pour l'achat d'une voiture ou d'un vélo durable. Les vélos électriques sont couverts automatiquement par l'assurance familiale. Dans les années à venir, nous voulons développer de nouveaux produits et services qui aideront les clients à se déplacer de manière durable et abordable.

Nos réalisations en 2022 :

- La demande de financement de véhicules écologiques a considérablement augmenté, de 54 % par rapport à 2021. Les prêts vélo ont également connu une forte croissance, jusqu'à 41 % par rapport à 2021.
- La demande de financement de véhicules fonctionnant aux combustibles fossiles a, quant à elle, de nouveau sensiblement diminué de 27 %.

4.2.3 Investir durablement

Parce que chaque euro a de la valeur, nous sommes conscients de l'impact que nous pouvons avoir grâce aux flux d'argent que nous gérons pour nos clients. Argenta aborde l'année 2023 en proposant uniquement des fonds d'investissement durables.

Argenta applique depuis des années une politique qui ne laisse aucune place aux investissements non éthiques. Tant les fonds d'investissement gérés par Argenta Asset Management (AAM) que les fonds de pension gérés par Arvestar sont soumis à une liste d'exclusion stricte d'entreprises controversées et non éthiques dans lesquelles il est interdit d'investir. De plus, le client peut opter pour des fonds complémentaires 100 % durables.

Nos réalisations en 2022 :

- Quatorze produits d'investissement d'Argenta ont obtenu le renouvellement de leur label « Towards Sustainability » de Febelfin : « Argenta Fund Responsible Growth (Defensive) », « Argenta DP Dynamic », « Argenta DP Defensive », « Argenta Fund Responsible Utilities », « Argenta Fund Responsible Materials » et les pendants de ces fonds dans la branche 23. Les deux fonds d'épargne-pension d'Argenta portent également le label Febelfin.
- Un total de 4,5 milliards d'euros a été géré dans les fonds portant le label « Towards Sustainability ».
- L'année 2022 a été largement dominée par le nouveau cadre législatif en matière de durabilité et de transparence. Avec une définition claire de la durabilité, les gestionnaires de fonds et les investisseurs sont mieux à même de faire des choix. En faisant preuve d'une grande transparence, nous nous prémunissons contre l'écoblanchiment.
- Désormais, les clients sont mieux informés de l'impact positif et négatif de leurs investissements sur l'environnement et la société, et ils savent quelles activités sont écologiquement durables selon la définition de la taxonomie de l'UE.

Vous trouverez ici plus d'informations sur nos réalisations.

1. Argenta s'efforce de minimiser l'impact négatif de ses investissements (conformément au principe de l'impact négatif, ou PAI - « Principle Adverse Impact »). Des listes d'exclusion strictes, établies sur la base de critères

2. Argenta souhaite encore mettre davantage l'accent sur la contribution positive de ses investissements. En plus de l'approche « Best-in-Class », Argenta souhaite stimuler la contribution positive de ses investissements
 - en mettant l'accent sur le caractère durable des activités, et en particulier de leur contribution spécifique aux objectifs de développement durable des Nations unies (ODD, et en anglais « Sustainable Development Goals » ou « SDG »).
 - en investissant de manière ciblée dans des activités durables du point de vue de l'environnement, telles que définies par le cadre taxonomique européen. Ce cadre législatif est encore en cours de développement, mais il est déjà suivi par les gestionnaires de fonds.
3. C'est pourquoi tous les fonds d'investissements sont durables. Ils sont classés dans les catégories article 8+ ou article 9 telles que définies par le « Sustainable Finance Disclosure Regulation » ou « SFDR ».
Argenta veut également s'engager auprès des entreprises dans lesquelles les fonds d'AAM investissent. Ainsi, on utilise le « vote par procuration » ou « proxy voting », un vote exprimé par le fonds d'investissement en tant qu'actionnaire des différentes entreprises dans lesquelles il a investi. Pour inclure cet engagement durable, les gestionnaires de fonds ont donc clairement choisi d'intégrer certaines directives durables dans la politique de vote, en plus des principes de gouvernance traditionnels.
4. Argenta cartographie l'empreinte écologique de ses investissements depuis quelques années. De plus amples informations sont disponibles ici.

Par rapport à 2021, l'empreinte carbone moyenne par fonds est passée de 102 à 72 tonnes de CO₂ par million d'euros investi, tandis que 2,9 tonnes de CO₂ par million d'euros investi ont été évitées grâce aux investissements dans les énergies renouvelables.

Consultez ici l'empreinte écologique des fonds d'investissement

	Empreinte carbone 2022		
	Nombre de tonnes de CO ₂ par million d'euros investis	Ratio de couverture	Nombre de tonnes de CO ₂ évité par million d'euros investis
Fonds essentiels			
Argenta Portfolio Very Defensive	74	96 %	1,4
Argenta Portfolio Defensive	99	86 %	3,6
Argenta Portfolio Neutral	85	91 %	2,4
Argenta Portfolio Dynamic	65	99 %	0,8
Argenta Portfolio Dynamic Growth	123	79 %	4,9
Fonds complémentaires			
Argenta-Fund Finance Dynamic	13	67 %	0,0
Argenta-Fund Lifestyle Dynamic	49	59 %	0,0
Argenta-Fund Actions Technologie	33	71 %	0,0
Argenta-Fund Responsible Utilities	95	92 %	7,4
Argenta-Fund Responsible Materials	336	96 %	5,1
Argenta-Fund Responsible Growth Fund	31	100 %	11,4
Argenta-Fund Responsible Growth Fund Défensif	18	100 %	5,7
Argenta-Fund Longer Life	16	91 %	3,5
Argenta-Fund Longer Life Dynamic	29	80 %	0,1
Argenta-Fund Global Thematic	59	77 %	0,2
Argenta-Fund Global Thematic Defensive	27	90 %	0,1

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

En 2018, une mesure de l'empreinte écologique du portefeuille d'investissement a été réalisée pour la première fois. Ces chiffres ont été recalculés en 2022. Les émissions relatives aux obligations d'État n'ont pas été prises en considération. En 2019, Argenta a adhéré à l'initiative PCAF (« Platform for Carbon Accounting Financials »). Cette plateforme utilise une méthodologie universelle pour calculer l'impact CO₂ des portefeuilles de crédit et d'investissement. Argenta utilise cette méthodologie pour calculer l'empreinte écologique de ses portefeuilles de crédit et d'investissement depuis 2020.

Les émissions de CO₂ rapportées (scope 1 & 2) ont été utilisées dans la mesure où Argenta y avait accès. Ces données directes ont été fournies par le bureau d'études Moody's. Argenta investit en partie dans des fonds de tiers. Les émissions de carbone de ces fonds sont fournies par ces tiers et vérifiées par Argenta. Par ailleurs, il y a également des investissements sans données en matière de CO₂. Les données manquantes ont été complétées à l'aide de la base de données de la PCAF. Nous obtenons ainsi une estimation précise basée sur les activités et le pays d'établissement de l'entreprise. C'est ce qu'on appelle les données CO₂ indirectes. Les données directes en notre possession représentent le « taux de couverture ». En 2022, le taux de couverture est passé de 80 à 86 %. L'empreinte carbone moyenne par fonds est passée de 102 à 72 tonnes de CO₂ par million d'euros investis. Cette baisse découle de la fermeture de plusieurs fonds ayant une empreinte carbone relativement élevée au sein de l'offre de produits.

La production d'électricité à partir d'énergies renouvelables évite les émissions de CO₂. La PCAF nous permet de calculer les émissions de CO₂ évitées grâce à nos investissements dans de telles entreprises. En moyenne, nos choix d'investissements nous permettent d'éviter 2,9 tonnes d'émission de CO₂ par million d'euros.

Argenta préfère la PCAF à d'autres méthodologies, car cette méthode est celle qui correspond le mieux au périmètre de ses activités de banque de détail. En outre, une méthodologie universelle telle que la PCAF constitue une bonne base de comparaison pour le client : la PCAF assure la transparence des politiques des établissements financiers visant à contribuer aux objectifs globaux en matière de climat. Les clients pourront ainsi faire un choix plus conscient dans l'offre de

produits, car ils pourront comparer sur la base d'une méthodologie universelle. Pour adhérer à la PCAF, Argenta s'est engagée à siéger dans des groupes de travail et à partager les meilleures pratiques avec d'autres établissements financiers.



4.2.4 La banque au quotidien durable

Argenta trouve important que les clients comprennent leurs produits bancaires et puissent estimer correctement ce dont ils ont besoin pour améliorer leur santé financière. En étant accessible et en levant les obstacles, Argenta s'efforce d'être financièrement inclusive. La Banque par Internet et l'app mobile sont gratuites et permettent à nos clients de gérer encore plus facilement leurs opérations bancaires en ligne ou sur leur téléphone portable.

La sécurité compte également pour une part importante de la durabilité. Nous ne pouvons pas éliminer complètement la menace liée à la cybersécurité, mais nous pouvons créer une tranquillité d'esprit en poursuivant notre engagement en faveur de la sécurité et de la résilience de nos clients. Ce devoir de protection est également réglementé par la loi et Argenta, comme d'autres banques européennes,

est soumise à la surveillance stricte du régulateur. Les mesures que nous prenons sont régulièrement évaluées par des organes de contrôle internes et externes.

Nos mesures en matière de cybersécurité :

Promouvoir la sensibilisation et la vigilance auprès de nos collaborateurs :

- Nous nous engageons à promouvoir une culture d'entreprise générale d'intégrité et l'importance de la sensibilisation à la sécurité par le biais de nos codes de conduite.
- Tous les collaborateurs d'Argenta souscrivent explicitement à ces principes dans leur contrat de travail.
- Nous testons régulièrement la vigilance de nos collaborateurs à l'aide de tests de simulation de phishing.
- Une fois par an, les collaborateurs suivent une formation obligatoire sur la sensibilisation à la sécurité.

Mesures de protection de nos clients :

- Nous sommes à la disposition des clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre à leurs questions sur le phishing via notre Helpdesk Phishing.
- Nous utilisons une limite inférieure par défaut pour les virements effectués à partir de l'app mobile ou de la Banque par Internet.
- Un contact direct depuis l'app Argenta est possible pour les victimes de phishing.
- Un contact direct avec Cardstop est prévu pour bloquer ou faire opposition à une carte de débit ou de crédit et demander une nouvelle carte dans l'app immédiatement après l'avoir bloquée.
- Les clients reçoivent une notification lorsque leurs coordonnées ont été modifiées sur un autre appareil.
- De nouvelles conditions pour la demande d'une carte de crédit et l'augmentation des limites de la carte de crédit sont disponibles dans l'app Argenta.

Argenta rend ses clients plus résistants au phishing en communiquant clairement sur les risques et sur ce que vous pouvez faire pour vous protéger.

La gestion des cyber-risques était une priorité en 2022. Le conseil d'administration a approuvé la politique de protection des informations en matière de cyber-risque, un Chief Information Security Officer et un IT Security Officer ont été nommés, et la feuille de route de la sécurité informatique a été déployée.

4.3 Collaborateurs



Ainsi, Argenta ne peut croître que si elle fait progresser ses collaborateurs, c'est-à-dire ses talents. Et inversement, ces talents ne peuvent évoluer que si l'organisation évolue également. C'est pourquoi nous investissons dans des collaborateurs engagés qui sont les ambassadeurs d'Argenta. Nous leur montrons le même engagement que nous attendons d'eux en les soutenant, en les renforçant, en les impliquant et en les inspirant. L'engagement est par définition réciproque et il soutient, renforce, implique et inspire les collaborateurs. C'est ainsi que nous obtenons ensemble des résultats solides et que nous créons une valeur ajoutée. Nous promovons activement Argenta et éprouvons de la fierté à l'égard de ce que nous réalisons pour nos clients.

Une croissance saine, tel est notre engagement ! Chaque année, Argenta s'efforce d'approfondir, de développer et d'ancrer solidement cette vision. Une nouvelle enquête approfondie a été menée en 2022 pour déterminer les domaines dans lesquels nous devrions continuer à innover. Les mises en œuvre débuteront en 2023.

4.3.1 Organisation & Talent

Pour Argenta, chaque collaborateur est un talent. En attirant les bonnes personnes, Argenta peut se développer et réaliser ses ambitions stratégiques. Nous offrons aux collaborateurs internes un maximum de possibilités de développement de leur carrière au sein d'Argenta.

Argenta vise à conserver un environnement inclusif et ne fait dans son recrutement aucune distinction selon l'âge, la conviction religieuse ou philosophique, l'état civil, le sexe, la fortune, la conviction politique ou syndicale, la langue, l'état de santé, l'orientation sexuelle, l'origine sociale, culturelle ou ethnique ou un éventuel handicap.

Les effectifs d'Argenta comptent donc un mélange équilibré de salariés masculins et féminins de différents âges, origines et convictions.

Nombre total de collaborateurs d'Argenta en 2022 :

Nombre total de collaborateurs d'Argenta :
1 097

En Belgique:

1 004



En Pays-Bas:

76



En Luxembourg:

17



Nouveaux collaborateurs en 2022:

155

dont 14 % ont plus de 50 ans.

Départs en 2022 :

- 26 collaborateurs sont partis exercer une fonction dans le réseau d'agences indépendantes.
- 14 collaborateurs ont pris leur pension.
- 72 collaborateurs ont quitté Argenta

Répartition temps plein/temps partiel par pays



En Belgique:
Temps plein

800

Temps partiel

204



En Pays-Bas:
Temps plein

52

Temps partiel

24



En Luxembourg:
Temps plein

5

Temps partiel

12

Répartition hommes-femmes temps plein / temps partiel en 2022:

Homme
Temps plein
520

Homme
Temps partiel
57



Femme
Temps plein
337

Femme
Temps partiel
183

Répartition hommes-femmes chez Argenta :

- Effectif général en 2022 : 47,4 % de femmes et 52,6 % d'hommes
- Nombre de fonctions de direction : 37, dont 12 femmes et 25 hommes
- La moitié des membres du comité de direction sont des femmes.
- Argenta a signé la charte « Women in Finance » qui vise une plus grande égalité entre les genres dans le secteur financier.

Répartition durée (in)déterminée en 2022:

Durée indéterminée
1 083
< 30 ans
113



30 < 50 ans
670

Durée déterminée
14
> = 50 ans
314

- Le groupe des 30 à 50 ans reste le groupe le plus représenté de la pyramide des âges.
- Âge moyen des collaborateurs d'Argenta en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg : 43 ans.

4.3.2 Feed-back et motivation

Dans les interactions entre les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs, nous nous concentrons sur l'essentiel. Nous voulons nous éloigner du cycle annuel classique avec des entretiens à des moments fixes. Nous préférons un entretien sensé au cours duquel les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques et les équipes entrent réellement en dialogue les uns avec les autres à un moment qui leur convient le mieux. C'est ainsi que nous parvenons à un feed-back et un dialogue continus, clairs et motivants, dans lesquels nous nous sentons bien et nous nous encourageons mutuellement. Nous attachons de l'importance à un climat dans lequel nous mettons davantage l'accent sur la réalisation des objectifs de l'équipe ensemble, en structurant manifestement les tâches et les responsabilités, en fixant des attentes claires et en assurant le suivi des performances fournies.

4.3.3 Apprentissage et développement

Avec le département Apprentissage & Développement, Argenta s'efforce de proposer une offre en formations étendue et actualisée par le biais de la plateforme d'apprentissage Watson prête pour l'avenir et mise à jour chaque année.

Nous contribuons ainsi à la croissance à long terme d'Argenta et cherchons à libérer le potentiel de développement et de croissance de nos collaborateurs. Nous proposons des formations, des e-learning, du coaching, des échanges de connaissances et d'expériences entre collègues et des interactions avec les supérieurs hiérarchiques. Nous dispensons également des formations visant à renforcer les compétences et les connaissances pertinentes. L'offre de formations, qui est mise à jour et élargie chaque année, est disponible sur notre plateforme d'apprentissage Watson avec des outils intégrés tels que GoodHabit et LinkedIn Learning. Le passeport Argenta regroupe les ressources d'apprentissage autour des compétences nécessaires pour l'avenir.

« La préparation de nos collaborateurs aux enjeux de demain reste l'un de nos points d'ancrage au sein du département Apprentissage & Développement. »

Tom Jonkers (Manager Talent Management)

En fonction de nos priorités stratégiques, nous distinguons ici cinq thèmes : (1) le développement professionnel, (2) le développement de l'équipe, (3) la progression personnelle, (4) le leadership et (5) les formations techniques.

Chaque direction dispose par ailleurs de son propre budget de formation pour des initiatives spécifiques, tandis que les collaborateurs peuvent parfois être invités à participer à des conférences et/ou à des séminaires.

Argenta a investi dans des plateformes de formation numériques à fort contenu, telles que GoodHabit et LinkedIn Learning, afin de permettre l'apprentissage en dehors des heures de travail, et même au-delà des besoins immédiats de l'emploi actuel.

2022 en chiffres :

- Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur : 45 heures, soit une forte augmentation par rapport à 2021
- Nombre de jours de formation¹ en groupe : 6,2 par collaborateur
- Principaux thèmes des formations suivies : compétences numériques, intégrité, sensibilisation à la cybersécurité et formations obligatoires.

Ces chiffres tiennent également compte des formations informelles et de l'offre de formations sur les plateformes d'apprentissage en ligne.

	BE	NL	LUX	Nombre de collaborateurs	Total d'heures de formation	Total d'heures de formation en moyenne
Homme	26 083	1 885	176	577	28 144	49
Femme	20 128	1 129	202	520	21 459	41
Total	46 211	3 014	378	1.097	49 604	45

Voici quelques-uns des fers de lance de la politique en matière d'apprentissage et de développement :

- Nous avons lancé en 2021 le Passeport Argenta et le Diplôme numérique, deux outils visant à accroître la préparation de nos collaborateurs aux enjeux de demain. Le Passeport Argenta a été nommé aux L&D Awards 2022 de Stimulearning. Il regroupe quatre compétences essentielles pour le collaborateur d'Argenta.
 - En vue d'accroître la flexibilité de l'organisation et l'employabilité de nos collaborateurs, et de traduire ces ambitions en une politique efficace en matière d'apprentissage et de développement, Argenta a conclu en 2019 un partenariat pluriannuel avec l'Antwerp Management School (AMS), et plus précisément avec le centre d'expertise « Next Generation Work ». Sous la direction du professeur A. De Vos, un premier projet a été lancé pour identifier l'expertise et les compétences qui joueront un rôle crucial à l'avenir. Avec l'aide de focus groups, l'exercice de réflexion a été supervisé par une équipe de l'AMS. En 2020, le concept a été élaboré pour le traduire pour nos collaborateurs. Quatre compétences cruciales pour l'avenir ont été définies et sont reprises dans le Passeport Argenta. Ce passeport et ses compétences sont désormais pleinement intégrés dans notre politique de recrutement et de sélection, de feed-back et d'évaluation, et de formation.
 - L'une des compétences du passeport est l'« appétit numérique ». Les collaborateurs peuvent accumuler des points en participant à des initiatives d'apprentissage dans ce cadre. Ceux qui ont accumulé suffisamment de points obtiendront un diplôme numérique.
- Un certain nombre de formations obligatoires pour chaque collaborateur tournent autour de l'intégrité de la banque au quotidien et des assurances : lutte contre le blanchiment d'argent, RGPD, intégrité, conflits d'intérêts, corruption, pots-de-vin et abus de marché, par exemple. Ces formations sont mises à jour tous les trois ans afin de refléter les changements actuels dans le secteur bancaire. Les participants suivent les e-learning en ligne à leur propre rythme et passent ensuite un test de connaissances sur la plateforme d'apprentissage Watson.



4.3.4 Bien-être

Argenta continue d'investir dans diverses initiatives dans le cadre du bien-être et de la vitalité.

« Par le biais de toutes sortes d'initiatives de bien-être, nous cherchons à accroître la résilience de nos collaborateurs. Nous visons une croissance saine et durable. Votre carrière est un marathon et non un sprint. »

– Jan Pelemans (Conseiller en prévention)

Le bien-être et la vitalité sont des thèmes importants chez Argenta. Aussi, des mesures ont été introduites à différents niveaux pour détecter et réduire les risques de stress excessif, de burn-out et d'autres problèmes psychosociaux. Depuis 2019, Argenta propose des formules de formation sur la gestion active du stress et la vitalité, ainsi qu'une offre permanente et étendue dédiée aux « Habitudes saines @Argenta ». Les collaborateurs peuvent participer ensemble

durant leur temps de repos, à midi : yoga, méditation de pleine conscience, randonnée, alimentation saine, accompagnement à l'arrêt du tabac, conseil en matière de sommeil et ergonomie.

L'approche de l'absentéisme et du retour au travail a été renouvelée en collaboration avec la direction Prévention-conseil, Organisation & Talent, des experts externes et les partenaires sociaux. Elle prévoit une formation, un accompagnement et un contact ciblés.

Un coach en bien-être a également été désigné comme point de contact accessible pour les collaborateurs et les supérieurs hiérarchiques en cas de problème individuel.

4.3.5 Plan cafétéria

In het Argenta-cafetariaplan kunnen medewerkers een deel van hun loonpakket personaliseren. Het hele jaar door kunnen zij interessante voordelen kiezen met een eigen budget.

Dans le cadre du plan cafétéria Argenta, les collaborateurs peuvent personnaliser une partie de leur pack salarial. Tout au long de l'année, ils peuvent choisir des avantages intéressants en fonction de leur budget.

Hilde Willekens (Manager Gestion du personnel)

Le plan cafétéria est une forme de rémunération flexible, qui vous permet de composer vous-même en partie votre pack salarial. Il permet l'individualisation du pack salarial. Cela conduit souvent aussi à une optimisation du salaire. Chaque collaborateur qui entre dans le champ d'application bénéficie chaque année d'un budget comprenant différents choix dans le plan cafétéria. Grâce à ce budget cafétéria, les collaborateurs peuvent choisir un ou plusieurs avantages spécifiques qui correspondent à leur situation personnelle. Le choix du nombre et du type d'avantages leur appartient. Les différentes possibilités ont trait à quatre

pilliers de base : la mobilité, la technologie, la protection sociale et les avantages divers.

Grâce au « continue open shop », le collaborateur peut choisir les avantages qu'il souhaite tout au long de l'année, et donc y souscrire au moment qui lui convient. Une intervention supplémentaire d'Argenta est prévue pour les avantages durables tels que le vélo.



4.3.6 Un travail flexible et sûr

Le nouveau siège d'Argenta est devenu pleinement opérationnel en 2022, progressivement aussi sans mesures de sécurité spécifiques étendues contre le Covid-19. Il a été aménagé selon les principes de la « nouvelle méthode de travail ».

« Argenta entend offrir un environnement de travail sûr, axé sur la santé et la vitalité, dans lequel les collaborateurs se sentent bien et peuvent apprendre, se développer et travailler ensemble de manière flexible, avec le soutien des nouvelles technologies. »

Laurent Ballaux (Lead Business Consultant)

Le site n'est pas uniquement un ensemble de postes de travail. Il abrite aussi un centre de formation professionnel qui permet de regrouper sous un même toit les nombreuses initiatives de croissance et de développement. Avec sa « place du village », ses nombreuses terrasses et zones de détente, son restaurant d'entreprise accueillant et son bar à café proposant des en-cas sains, notre siège est avant tout un lieu de rencontre.

Les collaborateurs du siège travaillent alternativement à domicile et au bureau. Dans la pratique, cela a conduit à une forme hybride de travail avec une grande flexibilité pour les collaborateurs et les équipes. La règle est que toutes les réunions sont hybrides. Mais les réunions d'équipe importantes, les entretiens individuels et les formations ont naturellement lieu au siège.

4.3.7 Mobilité

Argenta renouvelle fondamentalement son approche de la mobilité en 2023. Nous croyons également à une grande flexibilité individuelle dans ce domaine.

À partir d'un certain niveau de fonction, les collaborateurs ont le choix de louer une voiture de société en leasing ou de gérer le budget mobilité avec d'autres choix. Cela leur permet de faire des choix durables en tenant compte de leurs besoins individuels, comme les transports publics, l'achat d'un vélo, les voitures partagées, mais aussi une intervention dans les frais du crédit hypothécaire ou les charges locatives.

Le parc automobile d'Argenta devient également plus écologique. Les voitures aux carburants fossiles ne sont plus admises.

4.3.8 Engagement : de collaborateur à ambassadeur

Nos collaborateurs ont foi en Argenta et s'identifient à son « purpose ». Leur engagement fait la force de cette organisation. L'enquête d'opinion des collaborateurs (« MOO », pour MedewerkersOpinieOnderzoek) réalisée début 2022 a donné lieu à un score d'engagement de pas moins de 93 % et à un Net Promotor Score (NPS) de 34. Il s'agit d'excellents résultats. Avec de nouveaux records sur le plan de l'engagement et du statut d'ambassadeur, et de très bons scores pour la motivation et le bien-être. Les quatre valeurs d'entreprise ont obtenu des scores nettement meilleurs que lors de la dernière enquête. Depuis 2022, les supérieurs hiérarchiques et leurs équipes peuvent obtenir leurs résultats partiels à l'aide d'un rapport numérique très clair.

« Depuis 2015, nous travaillons délibérément à l'élargissement de notre vision RH : le développement durable de l'engagement et de la croissance. Nous mesurons nos progrès chaque année au moyen d'une vaste enquête auprès de tous nos collaborateurs. Celle-ci suscite une participation massive, à chaque fois. »

Veronique Michiels (Directrice Organisation et Talent)

L'enquête d'opinion auprès des collaborateurs annuelle nous permet de faire le point sur l'implication de ces derniers au niveau de l'engagement, de leur rôle d'ambassadeur et du respect de nos valeurs internes. Nous sondons également en détail le climat de motivation en mettant l'accent sur l'autonomie, les compétences et l'attachement, ainsi que le bien-être, en nous intéressant à 5 aspects spécifiques (contenu du travail, relations de travail, conditions de travail, cadre de travail et organisation du travail).

4.4 Société

Chaque euro a de la valeur. Argenta fait la différence en gérant durablement les flux financiers de ses clients. Nous investissons dans des projets locaux et concrets. Il n’y a pas de place pour les investissements non éthiques.

Argenta veut contribuer de manière positive aux défis de la société :

- en étant financièrement solide en tant qu’entreprise, avec un regard sur le long terme ;
- en investissant sur la base de principes durables ;
- en laissant la durabilité être le facteur décisif dans le choix des partenaires et des fournisseurs ;
- en nous engageant ensemble pour la bonne cause.

Principes internationaux

SDG Charter for International Development

En 2017, Argenta a signé la Belgian SDG Charter for International Development. Cette charte vise à cartographier l’engagement des entreprises belges sur la base des « 5 P » : People, Planet, Profit, Peace et Partnership (Peuples, Planète, Profit, Paix et Partenariat). Argenta intègre les thèmes pertinents dans la mise en œuvre de sa stratégie.

Certificat « SDG Champion »

En 2021, Argenta a lancé la procédure de certification « SDG Champion » et a commencé à travailler encore plus activement autour des Objectifs de développement durable (Sustainable Development Goals ou « SDG »).

Principes du Pacte mondial des Nations Unies

Argenta a choisi les principes du Pacte mondial des Nations Unies comme principes directeurs. Ces principes sont soutenus dans le monde entier et reposent sur des traités et conventions internationaux. Le Pacte mondial des Nations Unies lie les entreprises à dix principes dans les domaines des droits de l’homme, des conditions de travail, de l’environnement et de la lutte contre la corruption. Les principes découlent de la Déclaration universelle des droits de l’homme, de déclarations internationales reconnues, telles que la Déclaration

de l’Organisation internationale du travail (ILO), et de conventions des Nations Unies. Ces principes ont également été explicitement inclus dans la Charte de durabilité pour les fournisseurs.



Principes de l’Équateur

Argenta respecte également les Principes de l’Équateur, un critère important dans le secteur financier pour la détermination, l’évaluation et la gestion des risques environnementaux et sociaux. Les principes de l’Équateur sont basés sur les directives clairement définies de la Société financière internationale (IFC) et de la Banque mondiale.

Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires et Normes de performance de l’IFC

Dans le cadre de sa politique de durabilité, Argenta tient compte d’autres directives sectorielles telles que les Directives environnementales, sanitaires et sécuritaires et les Normes de performance de l’IFC. Les premières permettent d’évaluer les projets sous l’angle de l’environnement, de la santé et de la sécurité. Les secondes sont utilisées dans les décisions de financement et reprennent quatre principes fondamentaux de l’ILO, notamment :

- la liberté d’association et la reconnaissance du droit à la négociation collective ;

- l'interdiction de toute forme de travail forcé ;
- l'interdiction du travail des enfants ;
- l'interdiction de la discrimination (fondée sur l'appartenance ethnique, le sexe ou l'origine sociale) en ce qui concerne l'offre de travail ou de fonctions spécifiques.

Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales

Argenta intègre également les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales dans son approche durable. Il s'agit de directives et de normes adoptées volontairement pour un comportement responsable des entreprises, qui mettent l'accent sur le respect des droits de l'homme.

Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (UN PRI)

En 2021, Argenta a signé les Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies (UN PRI). Ceux-ci constituent une ligne directrice pour les investisseurs institutionnels dans le domaine de l'investissement socialement responsable.

Partenariat pour la comptabilisation financière du carbone (PCAF)

En 2019, Argenta est devenue membre du Partenariat pour la comptabilisation financière du carbone (PCAF). Cela comprend des directives pour la mesure et la fixation d'objectifs et la communication de l'empreinte carbone des fonds d'investissement et des crédits, par exemple. En y adhérant, Argenta participe aux groupes de travail concernant la réduction des émissions de CO² pour les fonds d'investissement.

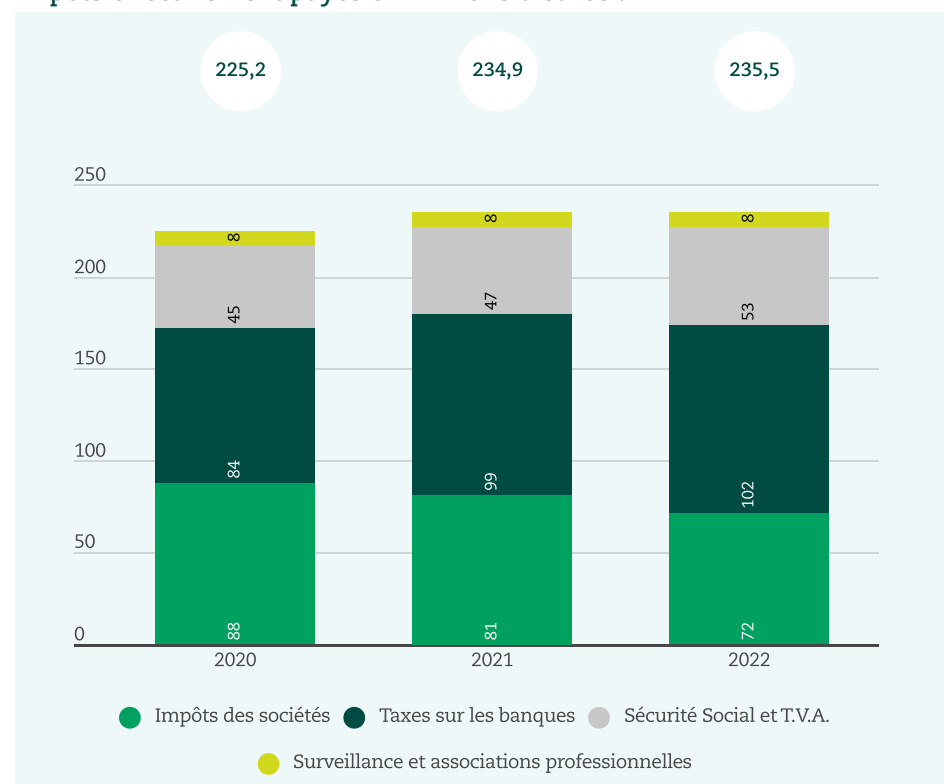
4.4.1 Un bancassureur sûr et sain

Gérer les ressources de nos clients de manière responsable implique que nous soyons nous-mêmes aussi financièrement solides et sûrs. C'est ainsi que nous offrons la stabilité à nos clients, qui savent que leur argent est géré en toute sécurité, et à nos collaborateurs, qui peuvent être rassurés sur leur emploi. Argenta est un groupe de bancassurance non coté en Bourse, propriété de la famille Van Rompuy et de la société coopérative reconnue Argen-Co. Pour les actionnaires, c'est la croissance à long terme qui prime. Chaque année, une grande partie des bénéfices est réinvestie dans l'entreprise. En conséquence,

Argenta dispose de fonds propres solides et nous sommes l'une des banques les mieux capitalisées d'Europe.

Argenta applique une politique de risque stricte, ce qui fait que les crises économiques ont moins d'impact sur la volatilité des résultats. En Belgique et aux Pays-Bas, l'épargne et les revenus des contrats d'assurance sont principalement convertis en crédits hypothécaires pour les clients privés. Les fonds restants sont réinvestis de manière conservatrice en vue d'obtenir des liquidités et des rendements stables. Les coûts sont maîtrisés grâce à la simplicité à tous les niveaux. Argenta veille à payer, correctement et ponctuellement, les impôts, contributions et redevances dus aux pouvoirs publics. Le taux d'imposition effectif pour Argenta est de 22 % hors taxe bancaire et de 56 % si l'on inclut la taxe bancaire, conformément aux normes IFRS. Les taxes bancaires ont augmenté de 3 % par rapport à 2021.

Impôts effectivement payés en millions d'euros :



Pour plus d'informations sur la santé financière d'Argenta, veuillez consulter la dernière version des explications sur le Pilier 3 avec un commentaire sur l'adéquation du capital et le rapport sur les risques.

4.4.2 Investissement durable

Les principes de durabilité que nous appliquons pour les fonds d'investissement de nos clients valent également pour le portefeuille d'investissement de notre banque et assureur. Afin de concrétiser encore mieux notre impact social, nous investissons dans des projets durables et locaux. Une partie des fonds de nos clients issus de leurs comptes d'épargne et de paiement est placée dans des prêts et obligations à des institutions publiques locales, telles que les villes et communes, ou dans des projets d'infrastructure locaux.

Ainsi, en 2022, Argenta a notamment investi dans :

- Des administrations locales comme Anvers, Ninove, Merelbeke, Overijse, etc. ;
- Des entreprises publiques comme l'intercommunale Leiedal, une intercommunale de la région du sud de la Flandre occidentale qui est responsable de l'aménagement durable du territoire, ou De Watergroep, la plus grande société de distribution d'eau potable en Flandre qui est responsable de la fourniture d'eau potable recyclée durablement aux ménages et aux entreprises ;
- Des fonds d'infrastructure créés par Participatie Maatschappij Vlaanderen (PMV).

Le tout mis ensemble, Argenta a investi plus de 1 milliard d'euros dans l'économie locale. Ces investissements ont donné une bouffée d'oxygène financier à des projets de logements sociaux, de soins aux personnes âgées, de logements pour étudiants, d'infrastructures pour personnes handicapées, d'électricité verte, etc. Et nous ne nous écartons pas de cette voie non plus.

De plus, l'année dernière, nous avons investi dans le marché à forte croissance des obligations durables, et environ 10 % du portefeuille total de titres de créances s'inscrivent dans un cadre d'investissement vert, social ou durable.

Au niveau de l'analyse des risques, des progrès ont également été accomplis, et il est tenu compte du profil de durabilité de l'entreprise lors de la prise de chaque décision d'investissement. Nous faisons notamment appel à des fournisseurs

externes de données ESG, nous analysons les risques climatiques et de durabilité et nous nous concentrons dans notre portefeuille d'actions sur des entreprises qui sont en mesure de soutenir la transition durable.

Cette attention toute particulière pour la durabilité a payé en 2022 avec l'obtention d'une classification SFDR 8+ pour les assurances vie de la Branche 21 sous gestion, permettant de présenter la durabilité comme un pilier fondamental de la politique d'investissement d'Argenta. Une tendance dans laquelle nous continuerons à investir fortement en 2023.

4.4.3 Partenaires durables

Argenta opte depuis des années pour une politique de relations à long terme avec des fournisseurs stratégiques. La qualité et la sécurité sont déterminantes dans le choix des fournisseurs. Ils sont interrogés sur leur politique en matière de RGPD, de sécurité des données, d'audit, etc. Le département Procurement adopte une approche globale pour l'entreprise, où différents services vérifient si les fournisseurs et partenaires satisfont aux normes d'Argenta.



La gestion durable des fournisseurs a été renforcée en 2022. Ainsi, il est demandé à chaque fournisseur de signer la charte de durabilité d'Argenta et, ce faisant, de respecter les principes importants relatifs aux droits de l'Homme, au travail des enfants, à la discrimination, à la corruption, à la sensibilisation à l'environnement et aux technologies respectueuses de l'environnement, tout comme les « UN Global Compact Principles ». La charte de durabilité est jointe de manière standard en annexe aux nouveaux contrats et peut être consultée dans les conditions générales ainsi que sur le bon de commande.

Les fournisseurs qui n'avaient pas encore signé la charte de durabilité ont été explicitement priés de le faire en 2022. Avec succès. Car entre-temps, tous les fournisseurs stratégiques – représentant plus de la moitié du budget fournisseurs d'Argenta – ont signé la charte de durabilité.

À l'avenir, Argenta entend se concentrer sur l'impact écologique de ses partenaires et sur la sélection de solutions écologiques, par exemple dans l'ICT vert et l'économie circulaire. La simplicité et la conscience des coûts restent des principes importants.

Lisez [ici](#) la charte de durabilité

De plus, Argenta conclut délibérément des partenariats avec des organisations qui investissent dans la durabilité et la responsabilité sociétale :

[Straatvinken](#) est un projet scientifique citoyen visant à améliorer la mobilité et le cadre de vie dans la région anversoise. Argenta s'investit activement, en sa qualité d'employeur anversoise de taille, dans la mobilité durable de la ville, ce qui passe par la réduction du nombre de voitures à l'horizon de 2030. Depuis 2019, Argenta invite les collaborateurs qui habitent dans un rayon de 30 km autour d'Anvers ou de Louvain à participer au grand comptage annuel organisé en mai, grâce auquel les organisateurs de Straatvinken peuvent dresser un tableau précis des différents flux de circulation dans les artères des deux villes. Des données qui forment une base idéale pour formuler des propositions visant une transition vers une mobilité plus durable.



[Slim naar Antwerpen](#) encourage les déplacements en transports en commun, à pied ou à vélo dans la grande agglomération d'Anvers. Au printemps 2022, nos collaborateurs

ont eu recours à la Mobilothèque pour tester gratuitement des alternatives de transport durables.



Argenta est partenaire de [Women in Finance](#), qui vise une plus grande égalité entre les genres dans le secteur financier.

Depuis 2014, Argenta est partenaire de [Cifal Flanders](#), un centre de formation affilié à UNITAR, l'Institut des Nations unies pour la formation et la recherche.



Argenta siège au conseil d'administration de Cifal. En 2018, Argenta a reçu un certificat UNITAR officiel en qualité de « SDG Pioneer » pour son engagement à respecter les 17 objectifs de développement durable des Nations unies. En 2022, Argenta a introduit un dossier afin de pouvoir obtenir le statut de « SDG Champion ».

4.4.4 Argenta Solidarité

Argenta Solidarité est le cœur solidaire de tous nos collaborateurs. Nous sommes conscients que de nombreuses personnes dans la société ont besoin d'un coup de pouce et nous nous y employons ensemble avec plaisir. Toute l'année durant, nous organisons des activités pour et par les collègues. Les recettes de celles-ci vont à différentes associations, dans lesquelles des collaborateurs d'Argenta sont très souvent engagés comme bénévoles.

L'initiative « Argenta Solidarité » a débuté en 2018 dans le cadre de la Warmste Week de Studio Brussel. L'enthousiasme chez Argenta était énorme ! Une Warmste Week nous semblait toutefois trop courte pour toutes les actions. Nous en avons donc directement fait une « année Argenta Solidarité » !

En 2022, Argenta Solidarité en était déjà à sa cinquième édition. Et avec succès, car les collaborateurs ont rassemblé pas moins de 28 800 euros, une jolie somme qu'Argenta a ensuite doublée. Les recettes d'Argenta Solidarité 2022 sont destinées à six organisations caritatives, dans lesquelles des collaborateurs d'Argenta sont impliqués et qui s'inscrivent dans le cadre du thème annuel d'Argenta Solidarité : lutter contre les inégalités dans la société.

4.5 Milieu

La Banque au quotidien et les assurances ne devraient pas avoir d'impact négatif sur l'environnement. Argenta veut elle aussi contribuer de manière significative à la transition vers une société climatiquement neutre, en gérant consciemment les flux de capitaux et les activités commerciales. Tel est l'enjeu de la politique climatique d'Argenta.

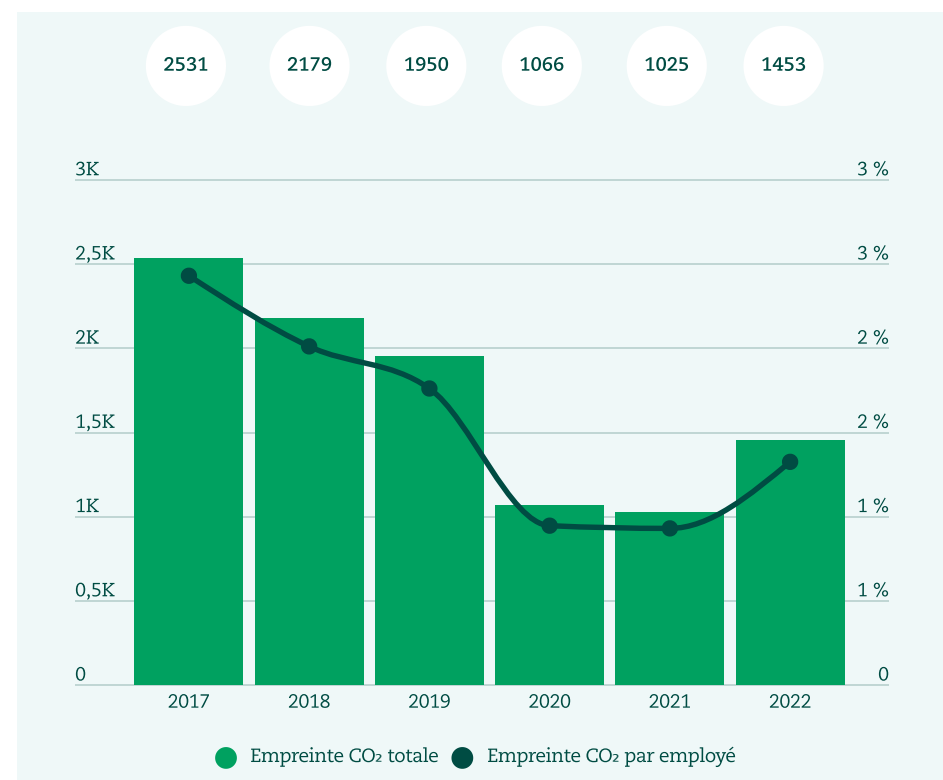


4.5.1 Ce que nous faisons nous-mêmes

Une bonne politique climatique commence par nous-mêmes. Argenta souhaite réduire de 50 % l'empreinte écologique de son siège en Belgique et de ses agences aux Pays-Bas et au Luxembourg d'ici 2023, par rapport aux mesures initiales de 2017. D'ici 2030, Argenta veut être neutre sur le plan climatique. C'est pourquoi

nous avons rénové notre siège social pour en faire un immeuble de bureaux durable et économe en énergie. Nous nous engageons pleinement en faveur de la mobilité durable de nos collaborateurs et de la réduction de la consommation de papier. En 2022, l'empreinte carbone totale s'élevait à 1 434 tonnes, soit une diminution de 43 % par rapport à 2017. L'empreinte écologique par employé était de 1,31 tonne. Par rapport à 2021, une augmentation de 16 % est perceptible, mais elle est due au fait qu'en 2021 comme en 2020, les opérations du siège et les déplacements domicile-travail ont connu une baisse significative en raison de la corona.

L'empreinte écologique par employé:



Réalisations en 2022 :

- En 2022, environ 58 % des collaborateurs ont utilisé un mode de déplacement durable pour se rendre au travail. Pendant la Semaine de la Mobilité, Argenta a mis les collaborateurs #surlabonnevoie en offrant un petit-déjeuner sain et un service de réparation de vélos gratuit à tous ceux qui sont venus au travail en adoptant un moyen de transport durable. À partir de 2023, les collaborateurs d'Argenta recevront un budget mobilité mensuel qui leur permettra d'acheter une voiture durable ou un vélo, ou de rembourser une partie de leur crédit hypothécaire ou loyer.
- Argenta interpelle également les fournisseurs et les partenaires quant à leurs responsabilités. Tous les fournisseurs doivent signer la charte de durabilité d'Argenta, et la durabilité est également un critère décisif dans le processus d'achat. Argenta se concentre sur des solutions écologiques, comme l'ICT vert et l'économie circulaire.
- Grâce aux propres portefeuilles d'investissement du bancassureur, nous investissons dans des entreprises durables qui soutiennent la transition climatique ou des projets locaux à impact social. Nous n'investissons pas dans des entreprises ou secteurs non éthiques, ou dans des combustibles fossiles.
- L'émission des premières obligations vertes pour les investisseurs en 2022 représentait 600 millions d'euros, ce qui confirme que les investisseurs institutionnels verts croient en l'approche de durabilité d'Argenta.

4.5.2 Ce que nous faisons pour nos clients

En pérennisant nos activités commerciales, nous pouvons avoir un impact positif pour nos clients, mais aussi pour l'environnement et notre société.

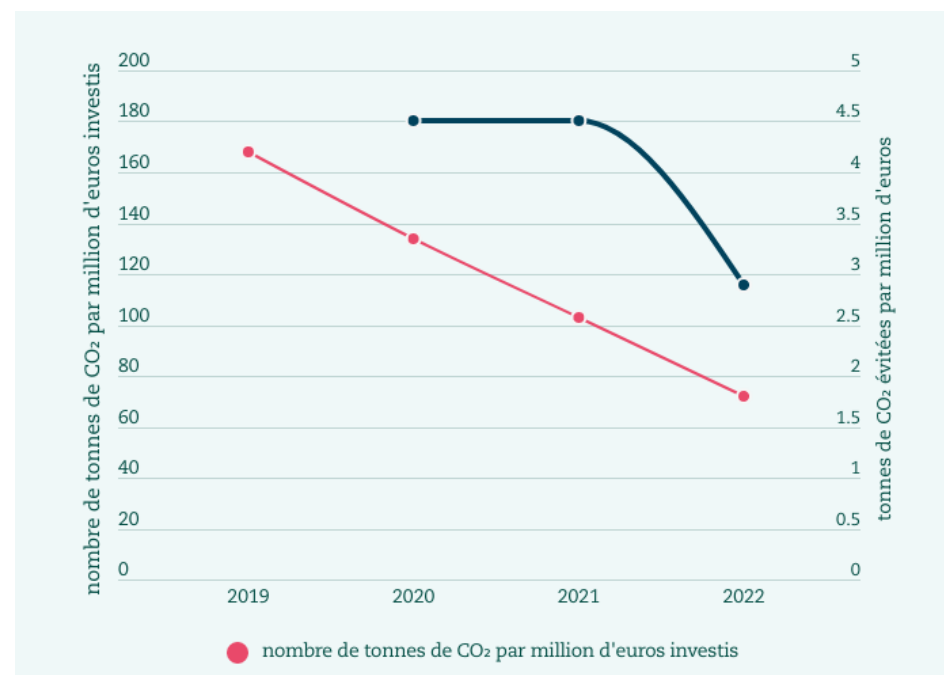
Argenta cartographie l'empreinte écologique de ses investissements depuis quelques années. Par rapport à 2021, l'empreinte carbone moyenne par fonds est passée de 102 à 72 tonnes de CO₂ par million d'euros investi. Les investissements dans l'énergie renouvelable ont conduit à une économie de 2,9 tonnes d'émission de CO₂ par million d'euros investi.

Argenta soutient les clients qui rénovent durablement ou achètent une habitation avec un score EPC favorable. C'est ainsi que nous renforçons la transition vers un patrimoine immobilier durable. Nous faisons de même en promouvant la

mobilité durable grâce à des réductions de taux pour les prêts vélo et les prêts pour des véhicules hybrides ou électriques.

En 2022, Argenta a cartographié les émissions de ses activités commerciales : les dites financed emissions. À partir de 2023, nous pourrions en rendre compte chaque année et fixer des objectifs afin de les réduire systématiquement.

Découvrez [ici](#) l'empreinte écologique de nos fonds d'investissement



4.5.3 Gestion des risques climatiques

Nous vivons dans un monde qui est imprévisible et qui va le rester. Le réchauffement climatique est un fait. Nous nous souviendrons de l'été 2022 comme de l'une des périodes les plus sèches et les plus chaudes en plus de cent ans.

Argenta veut faire partie de la solution pour inverser la tendance.

Dans notre rapport climatique, nous expliquons comment Argenta s'investit pour une société neutre en carbone. Il traite de notre stratégie et des actions que nous entreprendrons au cours des années à venir pour limiter les effets du changement climatique pour nos clients et la société. En cela, nous sommes à la fois réalistes et ambitieux.

Lire la suite dans le **rapport climatique**

4.5.4 Rapport sur la taxonomie

Depuis le 1er janvier 2022, Argenta doit fournir des informations sur le caractère durable de ses activités commerciales conformément au Règlement sur la taxonomie de l'UE.

Ce règlement prévoit une classification des activités écologiquement durables selon six objectifs environnementaux :

- l'adaptation au changement climatique ;
- l'atténuation du changement climatique ;
- l'utilisation durable et la protection des ressources hydriques et marines ;
- la transition vers une économie circulaire ;
- la prévention et le contrôle de la pollution ;
- la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

Le règlement sur la taxonomie de l'UE et l'Acte délégué relatif aux publications complétant l'article 8, applicables depuis le 1er janvier 2022, imposent un certain nombre d'obligations concernant la fourniture d'informations sur la durabilité. L'acte délégué propose une mise en œuvre progressive des exigences de reporting sur la taxonomie.

Dans une première phase, qui court du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2023, les entreprises financières devront publier un ensemble de données limitées, qui portent sur l'éligibilité de leurs activités. « Éligible à la taxonomie » signifie qu'une activité entre en ligne de compte pour être considérée comme durable ou « alignée sur la taxonomie ». À partir de 2024, les entreprises financières devront ensuite rendre compte de l'alignement de leurs activités sur la taxonomie.

« Alignée sur la taxonomie » signifie que l'activité contribue substantiellement à au moins un des objectifs, ne cause aucun préjudice à un autre objectif et est en outre aussi exercée dans le respect de normes minimales établies en matière sociale. Les activités économiques qui sont décrites dans l'Acte délégué relatif au climat (« Climate Delegated Act ») sont considérées comme éligibles à la taxonomie. Les activités qui satisfont aux critères spécifiques de l'Acte délégué relatif au climat sont alignées sur la taxonomie.

Le reporting doit se faire sur une base consolidée. Toutefois, vu la composition et la nature des activités au sein d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, le reporting est scindé entre Argenta en tant que banque, Argenta en tant qu'assureur et Argenta en tant que gestionnaire d'actifs. Cette scission correspond à la répartition des exigences pour différentes activités financières telles que décrites dans la taxonomie de l'UE. Dans la rubrique suivante, les exigences communes et spécifiques aux activités financières sont passées en revue, puis suivies par des rubriques distinctes qui reprennent les chiffres respectifs pour Argenta Banque d'Épargne, Argenta Assurances, Argenta Asset Management et Arvestar.

Exigences en matière de reporting dans le cadre de l'éligibilité à la taxonomie

Conformément aux exigences stipulées à l'article 10 de l'Acte délégué relatif aux publications complétant l'article 8, Argenta Bank- en Verzekeringsgroep devra rédiger un rapport sur l'« éligibilité à la taxonomie » de ses activités commerciales en 2023.

Une activité éligible à la taxonomie est une activité économique telle que stipulée dans l'Acte délégué relatif au climat de la taxonomie de l'UE, cf. article 1, paragraphe 5. Une activité non éligible à la taxonomie est une activité économique qui n'est pas stipulée dans l'Acte délégué relatif au climat de la taxonomie de l'UE, cf. article 1, paragraphe 6.

Entre le 1er janvier 2022 et le 31 décembre 2023, il conviendra de rapporter ce qui suit pour toutes les activités financières :

- La part des activités éligibles à la taxonomie et non éligibles à la taxonomie par rapport au total des actifs ;
- La part des actifs tels que stipulés à l'article 7, paragraphes 1 et 2 par rapport

au total des actifs. D'une part, il s'agit d'expositions à des administrations centrales, des banques centrales et des émetteurs supranationaux, qui doivent être entièrement exclus du calcul des indicateurs de reporting. D'autre part, il s'agit de dérivés, qui ne doivent être inclus que dans le dénominateur ;

- La part des actifs tels que stipulés à l'article 7, paragraphe 3 par rapport au total des actifs. Il s'agit d'expositions à des entreprises non soumises à la directive sur la publication d'informations non financières de l'UE (NFRD) et qui ne doivent être incluses que dans le dénominateur des indicateurs de reporting ;
- Les informations qualitatives telles que stipulées à l'annexe XI.

Argenta Banque d'épargne devra, en tant que banque, également rédiger un rapport sur la part du portefeuille commercial et sur la part des prêts interbancaires sur demande par rapport au total des actifs.

En tant qu'assureur, Argenta Assurances devra également rédiger un rapport sur la part des primes émises brutes éligibles à la taxonomie de ses activités non-vie.

Argenta Asset Management et Arvestar, en tant que gestionnaires d'actifs, devront également rédiger un rapport sur l'éligibilité à la taxonomie des investissements sous-jacents.

Portée, utilisation des données, sources et limites

Pour chacune des entités, l'éligibilité a été calculée à la fois sur la base des KPI du chiffre d'affaires et des KPI des CapEx des contreparties. En outre, une distinction est faite entre le reporting obligatoire et le reporting volontaire, conformément aux directives de la Plateforme sur la finance durable. Le reporting obligatoire ne tient compte que des chiffres des contreparties publiés conformément à la taxonomie. Le reporting volontaire tient en outre aussi compte des informations dérivées sur la base d'autres données publiques des contreparties.

Pour les données de contreparties externes, Argenta collabore avec un fournisseur externe de données (Vigeo Eiris / Moody's ESG Solutions) offrant des services de sélection dans le cadre de la taxonomie. Afin de se forger une meilleure idée de la qualité des données utilisées, Argenta a demandé plus de détails à ce fournisseur externe de données à propos, notamment, des sources, des processus et de la méthodologie d'élaboration des données. Vous trouverez plus d'informations sur la méthodologie utilisée [ici](#).

Les investissements dans des entreprises financières et non financières qui ne font pas partie de l'univers de sélection du fournisseur de données ESG sont considérés comme non éligibles à la taxonomie. En ce qui concerne les entreprises non financières pour lesquelles nous ne pouvons, à défaut d'informations, estimer à ce jour si elles sont tenues de publier des informations non financières en vertu de la NFRD, nous supposons qu'elles ne sont pas soumises à la NFRD. En conséquence, ces investissements sont considérés comme non éligibles. Comme nous ne disposons pas d'informations suffisantes pour estimer l'éligibilité à la taxonomie des investissements dans les administrations locales, ceux-ci sont également considérés comme non éligibles. Les investissements dans les ménages, sous forme de crédits hypothécaires, de prêts rénovation et de prêts auto, sont repris à leur pleine valeur dans les KPI du chiffre d'affaires et les KPI des CapEx pour le reporting sur l'éligibilité à la taxonomie. Argenta propose en effet des réductions de taux spécifiques pour l'achat ou la rénovation d'habitations durables, ou pour l'achat de voitures durables.



Éligibilité à la taxonomie Argenta Banque d'épargne

Le tableau suivant indique les chiffres en matière d'éligibilité pour Argenta Banque d'Épargne. Conformément au paragraphe 1.1.1 de l'Annexe V de l'Acte délégué relatif aux publications, le calcul des KPI a été basé sur la portée du reporting prudentiel (FINREP) et exprimé en valeur comptable brute. Environ trois quarts des activités d'Argenta Spaarbank sont considérées comme durables selon la définition de la Taxonomie. Les pourcentages d'éligibilité et le taux de couverture élevés sont dus au fait que les crédits hypothécaires, les prêts rénovation et les prêts auto, qui relèvent respectivement des activités 7.1-7.7 et 6.5 de l'Annexe I Atténuation du changement climatique de l'Acte délégué relatif au climat, représentent plus de trois quarts des actifs d'Argenta Banque d'Épargne.

Argenta Spaarbank Eligibility								31-12-2022
In € miljoen	Gross Carrying Amount	Verplichte rapportering						% Totale activa
		Turnover			CapEx			
	Totaal in de noemer	Eligible	% Eligible	% Dekking	Eligible	% Eligible	% Dekking	
Totale activa	51.322,18	38.567,99	75,1%	92,6%	38.454,29	74,9%	91,6%	
Centrale overheden en centrale banken	1.848,89							3,47%
Derivaten in portefeuille	63,76							0,12%
Niet-financiële ondernemingen niet onderhevig aan NFRD	2.227,19							4,18%
Financiële ondernemingen niet onderhevig aan NFRD	2.277,34							4,27%
Handelsportefeuille	107,59							0,20%
On demand interbancaire leningen	260,34							0,49%

Argenta Spaarbank Eligibility								31-12-2022
In € miljoen	Gross Carrying Amount	Vrijwillige rapportering						% Totale activa
		Turnover			CapEx			
	Totaal in de noemer	Eligible	% Eligible	% Dekking	Eligible	% Eligible	% Dekking	
Totale activa	51.322,18	38.767,99	75,5%	96,7%	38.493,81	75,0%	95,0%	

Éligibilité à la taxonomie Argenta Assurances

Le tableau suivant indique les chiffres en matière d'éligibilité pour Argenta Assurances. Pour le calcul de l'éligibilité à la taxonomie des actifs d'Argenta Assurances, tous les investissements directs et indirects sont pris en compte, conformément à l'Annexe IX de l'Acte délégué relatif aux publications (« Disclosures Delegated Act ») complétant l'article 8. La portée de l'analyse est basée sur le reporting prudentiel (Solvabilité II) et les chiffres sont exprimés en valeur comptable BE GAAP de sorte que le lecteur puisse faire le lien avec les tableaux QRT. Plus d'un tiers des investissements dont le risque n'est pas supporté par les assurés sont éligibles à la taxonomie.

Une grande partie de ces investissements consiste en des prêts hypothécaires relevant de l'activité 7.7 de l'annexe I Atténuation du changement climatique de l'Acte délégué sur le climat. Les investissements pour lesquels le risque est supporté par les assurés sont principalement des investissements dans des fonds d'Argenta Asset Management (AAM). Cela explique le taux de couverture élevé et les pourcentages d'éligibilité relativement bas pour ces investissements. Les pourcentages d'éligibilité des différents fonds ont été calculés sur la base du tableau de reporting obligatoire d'AAM.

Pour les activités « non-vie » d'Argenta Assurances, il est donné un relevé des primes d'assurance à émettre qui sont mentionnées dans l'Acte délégué relatif au

Verplichte rapportering

Argenta Assuranties Eligibility								31-12-2022
In € miljoen	BEGAAP Boekwaarde	Verplichte rapportering						% Totale activa
		Turnover			CapEx			
	Totaal in de noemer	Eligible	% Eligible	% Dekking	Eligible	% Eligible	% Dekking	
Investeringen (excl investeringen waar het risico wordt gedragen door de polishouders)	3.415,26	1.193,68	35,0%	67,2%	1.196,77	35,0%	65,3%	
Investeringen waar het risico wordt gedragen door de polishouders	2.754,69	137,76	5,0%	97,5%	151,36	5,5%	97,5%	
Centrale overheden en centrale banken	261,88						4,07%	
Derivaten in portefeuille	0,00						0,00%	
Niet-financiële ondernemingen niet onderhevig aan NFRD	343,77						5,34%	
Financiële ondernemingen niet onderhevig aan NFRD	562,22						8,74%	
Niet-leven geboekte brutopremies	163,97	146,32	89,24%					

Vrijwillige rapportering

Argenta Assuranties Eligibility								31-12-2022
In € miljoen	BEGAAP Boekwaarde	Vrijwillige rapportering						% Totale activa
		Turnover			CapEx			
	Totaal in de noemer	Eligible	% Eligible	% Dekking	Eligible	% Eligible	% Dekking	
Investeringen (excl investeringen waar het risico wordt gedragen door de polishouders)	3.415,26	1.229,01	36,0%	79,6%	1.205,75	35,3%	75,4%	
Investeringen waar het risico wordt gedragen door de polishouders	2.754,69	137,76	5,0%	97,5%	151,36	5,5%	97,5%	

climat, Annexe II Adaptation au changement climatique , section 10.1 Assurance non vie. Elles concernent les frais médicaux, le revenu garanti, les véhicules automoteurs, l'incendie et les dommages matériels ainsi que l'assistance.

Éligibilité à la taxonomie Argenta Asset Management et Arvestar

Pour l'analyse de l'éligibilité à la taxonomie des activités d'Argenta Asset Management (AAM) et d'Arvestar, on examine tous les investissements (actifs

sous gestion) dans lesquels on investit via les fonds. Sur la base des KPIs basés sur les revenus, 4,61% des fonds AAM et 12,25% des fonds Arvestar sont éligibles à la Taxonomie. Les pourcentages relativement faibles d'éligibilité sont dus à la couverture plus faible de la base de données de Moody's, d'une part, et à la seule inclusion des entreprises extérieures à l'UE, qui ne sont pas soumises à la NFRD, dans le dénominateur des KPI d'éligibilité.

Vrijwillige rapportering

Argenta Asset Management Eligibility in € miljoen									31-12-2022
Fonds	Totaal in de noemer	Vrijwillige rapportering						% AuM	
		Turnover			CapEx				
		Eligible	% Eligible	% Dekking	Eligible	% Eligible	% Dekking		
Argenta Fund Finance Dynamic	163,52	1,87	1,14%	11,11%	4,47	2,73%	11,11%		
Argenta Fund Lifestyle Dynamic	126,34	1,15	0,91%	8,54%	2,33	1,84%	8,54%		
Argenta Fund Responsible Materials	56,53	9,71	17,17%	43,54%	9,67	17,10%	43,54%		
Argenta Fund Next-Gen Technology	346,34	2,42	0,70%	4,55%	1,13	0,33%	3,67%		
Argenta Fund Longer Life	205,66	6,34	3,08%	12,64%	5,53	2,69%	9,69%		
Argenta Fund Responsible Growth	228,39	23,56	10,31%	32,86%	23,71	10,38%	32,08%		
Argenta Fund Responsible Growth Defensive	65,93	5,60	8,49%	33,35%	6,53	9,90%	31,95%		
Argenta Fund Responsible Utilities	366,04	117,38	32,07%	57,35%	110,89	30,29%	57,35%		
Argenta Fund Longer Life Dynamic	902,94	34,92	3,87%	12,42%	24,55	2,72%	8,92%		
Argenta Fund Global Thematic	623,40	17,79	2,85%	13,94%	14,90	2,39%	13,94%		
Argenta Fund Global Thematic Defensive	167,75	4,59	2,74%	14,24%	4,01	2,39%	13,76%		
Argenta Portfolio Defensive	558,70	14,57	2,61%	25,75%	16,10	2,88%	25,61%		
Argenta Portfolio Dynamic	948,56	44,65	4,71%	47,32%	48,60	5,12%	47,19%		
Argenta Portfolio Neutral	2.300,75	88,07	3,83%	38,23%	96,47	4,19%	38,11%		
Argenta Portfolio Very Defensive	28,81	0,39	1,36%	11,36%	0,42	1,46%	11,36%		
Argenta Portfolio Dynamic Growth	351,72	17,95	5,10%	51,67%	19,44	5,53%	51,53%		
Totale AuM	7.441,36	390,95	5,25%	30,67%	388,73	5,22%	30,01%		

Alignement sur la stratégie et approche commerciale

Argenta veut contribuer à la transition vers une société durable et neutre sur le plan climatique en accélérant sa stratégie de durabilité et en intégrant la durabilité dans son offre de produits. Vous trouverez de plus amples informations sur notre stratégie de durabilité dans le document ci-dessus.

Le reporting sur la taxonomie soutient la stratégie de durabilité d'Argenta à deux niveaux principalement. En ce qui concerne la gestion des risques,

les KPI qui découlent du reporting sur la taxonomie permettent à Argenta d'identifier et de gérer les risques de transition liés au climat dans le portefeuille d'investissement. En outre, les critères de screening technique tels qu'ils sont fixés dans la taxonomie doivent être inclus comme indices de référence pour évaluer et aligner nos propres critères pour les crédits hypothécaires et les prêts auto durables. Ainsi, un parcours a été lancé au sein d'Argenta pour intégrer les critères d'alignement sur la taxonomie dans notre « Green Bond Framework ».

Verplichte rapportering

Arvestar Asset Management Eligibility in € miljoen									31-12-2022
Fonds	Totaal in de noemer	Verplichte rapportering						% AuM	
		Turnover			CapEx				
		Eligible	% Eligible	% Dekking	Eligible	% Eligible	% Dekking		
Argenta DP Defensive	314,77	35,40	11,25%	32,56%	35,66	11,33%	28,68%		
Argenta DP Dynamic	485,01	58,43	12,05%	35,81%	63,06	13,00%	32,36%		
ARPE Defensive	186,77	22,31	11,95%	32,95%	24,07	12,88%	28,12%		
ARPE	1.775,72	215,31	12,13%	37,35%	241,34	13,59%	33,56%		
Totale AuM	2.762,27	331,45	12,00%	36,24%	364,13	13,18%	32,42%		
Centrale overheden en centrale banken	816,92							22,22%	
Derivaten in portefeuille	0,00							0,00%	
Financiële en niet-financiële ondernemingen niet onderhevig aan NFRD	949,35							25,82%	

Vrijwillige rapportering

Arvestar Asset Management Eligibility in € miljoen									31-12-2022
Fonds	Totaal in de noemer	Vrijwillige rapportering						% AuM	
		Turnover			CapEx				
		Eligible	% Eligible	% Dekking	Eligible	% Eligible	% Dekking		
Argenta DP Defensive	314,77	41,36	13,14%	54,30%	37,26	11,84%	43,50%		
Argenta DP Dynamic	485,01	68,52	14,13%	62,00%	67,45	13,91%	52,87%		
ARPE Defensive	186,77	25,71	13,76%	54,49%	24,95	13,36%	44,18%		
ARPE	1.775,72	249,78	14,07%	63,62%	253,73	14,29%	54,40%		
Totale AuM	2.762,27	385,37	13,95%	61,66%	383,39	13,88%	52,20%		



Chiffres clés et résultats



Résultats financiers

Resultatenrekening

(in euro)

Compte de résultat	31.12.2021	31-12-2022
Produits et charges financiers et opérationnels	805.051.742	813.799.518
Produits d'intérêt nets	668.622.207	646.672.707
Produits d'intérêt	894.462.355	898.298.601
Charges d'intérêt	-225.840.148	-251.625.894
Produits des dividendes	6.172.490	7.909.585
Produits nets des provisions et indemnités	52.858.065	83.852.651
Produits des provisions et indemnités	266.916.787	270.451.768
Charges liées aux provisions et indemnités	-214.058.722	-186.599.117
Pertes et profits réalisés sur actifs et passifs financiers non évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	800.714	356.472
Actifs financiers à leur juste valeur par le biais des résultats non réalisés	47.862	-184.932
Actifs et passifs financiers au coût amorti	752.852	541.405
Pertes et profits sur actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction	1.555.041	13.986.344
Pertes et profits sur actifs non détenus à des fins de transaction, obligatoirement évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	13.782.749	-20.456.544

Pertes et profits résultant du traitement administratif des transactions de couverture	2.337.910	21.757.775
Bénéfices et pertes sur la non-reprise des actifs non financiers	57.562	283.710
Résultat technique net généré par les contrats d'assurance	44.877.051	48.826.366
Autre résultat d'exploitation	13.987.952	10.610.452
Produits d'exploitation	18.042.007	15.560.640
Charges d'exploitation	-4.054.055	-4.950.188
Frais administratifs	-417.785.933	-454.410.958
Dépenses de personnel	-105.872.493	-114.141.438
Dépenses générales et administratives	-311.913.441	-340.269.521
Amortissements	-29.991.169	-28.832.638
Immobilisations corporelles	-12.454.196	-12.934.878
Immeubles de placement	-17.228	-10.969
Immobilisations incorporelles	-17.519.744	-15.886.791
Gains de révision ou (-) pertes	-113.534	0
Reconnaissance et reprise de provisions	-1.275.323	28.984
Dépréciation ou renversement d'exceptionnel réductions de valeur	10.229.279	-22.407.527
Actifs financiers (titres de créance) évalués à la juste valeur avec reconnaissance des changements de valeur dans les autres parties du résultat total	3.616.776	-3.017.907
Actifs financiers évalués au coût amorti	6.612.503	-19.389.621
Goodwill	0	0
Immobilisations corporelles	0	0
Quote-part du résultat des entreprises associées et des coentreprises	-2.204.012	-752.259
Bénéfice ou perte avant impôts des activités poursuivies	363.911.048	307.425.120
Charge d'impôt liée aux activités poursuivies	-95.708.441	-69.015.874
Bénéfice ou perte pour l'année	268.202.607	238.409.246
Bénéfice ou perte attribuable aux propriétaires de la société mère	268.001.360	238.226.931
Bénéfice ou perte attribuable à la participation ne donnant pas le contrôle	201.248	182.315



Bilan

(en euro)

Actif	31.12.2021	31.12.2022
Liquidités et équivalents de liquidités	52.504.898	55.189.178
Trésorerie et comptes à vue auprès des banques centrales et autres dépôts à vue	3.485.928.716	3.177.357.910
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	18.595.343	107.585.916
Actifs financiers liés à des contrats d'assurance de type « unit linked » (branche 23)	3.019.742.125	2.754.692.170
Actifs financiers non détenus à des fins de transaction, obligatoirement évalués à leur juste valeur par le biais du compte de résultat	128.724.107	97.337.817
Actifs financiers évalués à leur juste valeur par le biais des autres éléments du résultat global	5.015.411.230	4.636.008.677
Actifs financiers évalués au coût amorti	42.738.994.991	48.015.774.059
Dérivés utilisés à des fins de couverture	88.616.165	2.067.781.000
Variations de la juste valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt d'un portefeuille	353.166.530	-2.004.019.978
Investissements dans les filiales, joint-ventures et entreprises associées 2.584.000 2.584.000	4.966.466	4.488.846
Actifs corporels	83.582.967	75.639.172
Immobilisations corporelles	82.638.762	74.773.462
Immeubles de placement	944.204	865.710
Immobilisations incorporelles	137.608.955	129.306.496
Goodwill	98.150.460	98.150.460
Autres immobilisations incorporelles	39.458.495	31.156.036
Immobilisations incorporelles	38.230.020	123.274.417
Goodwill	36.688.839	54.804.955
Autres immobilisations incorporelles	1.541.181	68.469.462
Actifs couverts par des contrats d'assurance et de réassurance	18.797.766	21.071.174
Autres actifs	266.613.986	266.589.843
Actifs non courants et groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	0	0
Total de l'actif	55.451.484.264	59.528.076.696

Passifs et fonds propres	31.12.2021	31.12.2022
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	16.545.565	91.549.794
Passifs financiers détenus à des fins de transaction	3.019.742.125	2.754.692.170
Passifs financiers évalués au coût amorti	45.232.482.230	50.078.333.805
Dépôts de banques centrales	258.262.863	0
Dépôts d'établissements de crédit	49.268.441	1.786.200.219
Dépôts d'établissements autres que des banques centrales et des établissements de crédit	39.978.540.951	41.814.573.100
Titres de créance émis	4.835.431.890	6.379.999.074
Passifs subordonnés	0	0
Autres passifs financiers	110.978.085	97.561.412
Dérivés utilisés à des fins de couverture	491.094.431	128.467.450
Variations cumulées de la valeur des éléments couverts lors de la couverture du risque de taux d'intérêt	0	0
Provisions	6.057.514	10.171.408
Passifs fiscaux	30.066.500	21.627.263
Passifs fiscaux courants	5.023.584	3.056.183
Passifs fiscaux différés	25.042.916	18.571.081
Passifs sur assurances	3.072.471.702	2.901.645.612
Autres passifs	286.487.371	311.143.793
Passifs non courants et groupes destinés à être cédés, classés comme détenus en vue de la vente	0	0
Total du passif	52.154.947.436	56.297.631.296
Fonds propres attribuables aux actionnaires	3.296.248.523	3.230.158.087
Fonds propres attribuables aux intérêts minoritaires	288.304	287.313
Total des fonds propres	3.296.536.827	3.230.445.401
Total du passif et des fonds propres	55.451.484.264	59.528.076.696

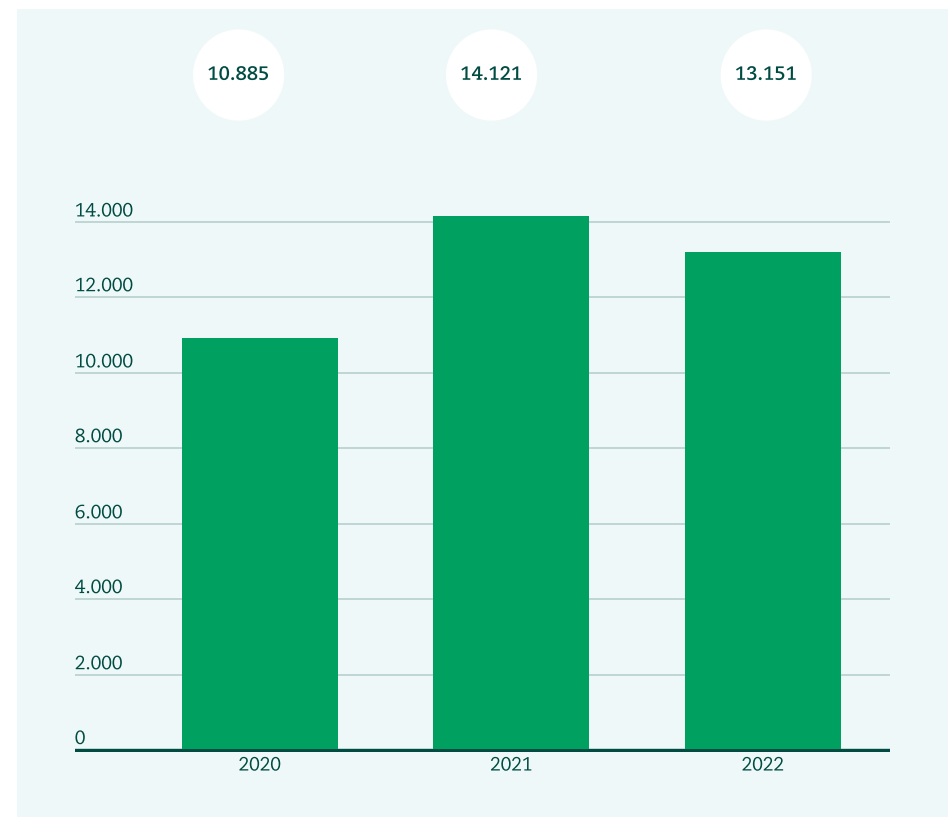
Bénéfice net et ROE

(en millions d'euros et en %)

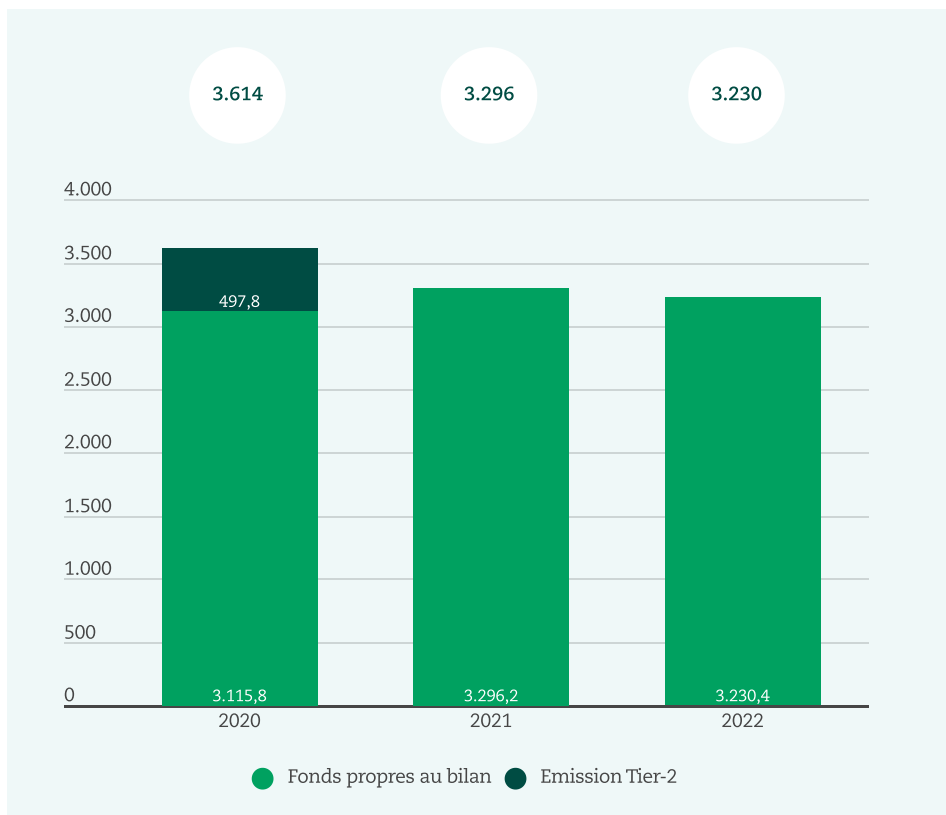


Total des produits d'investissement sous gestion

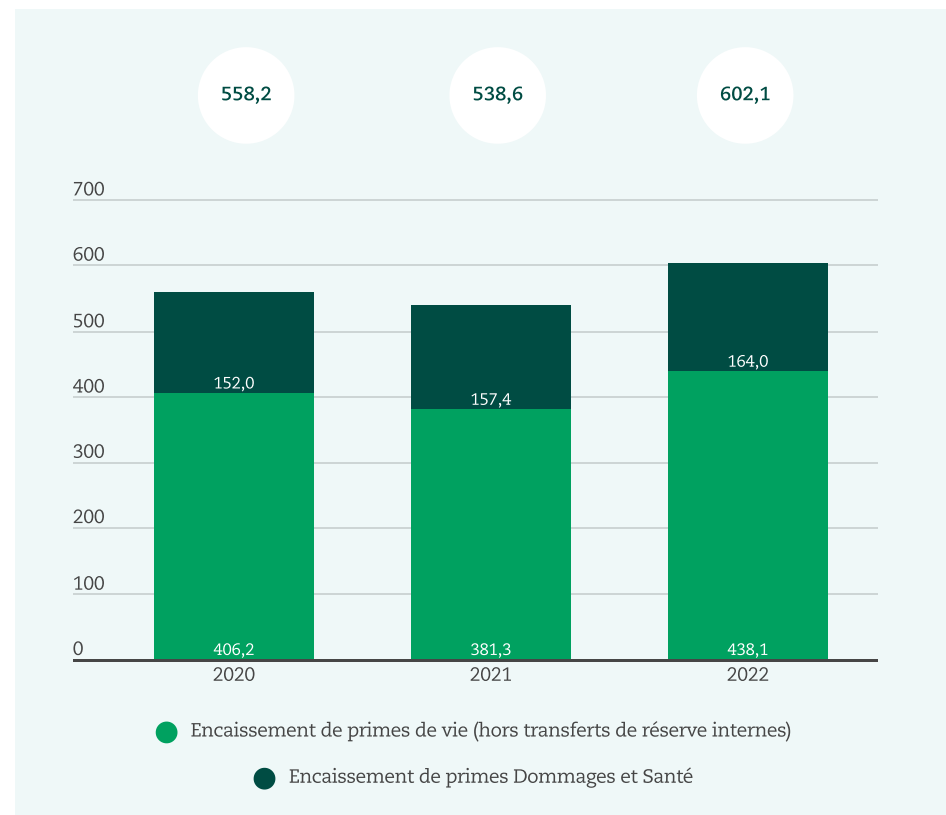
(en millions d'euros)



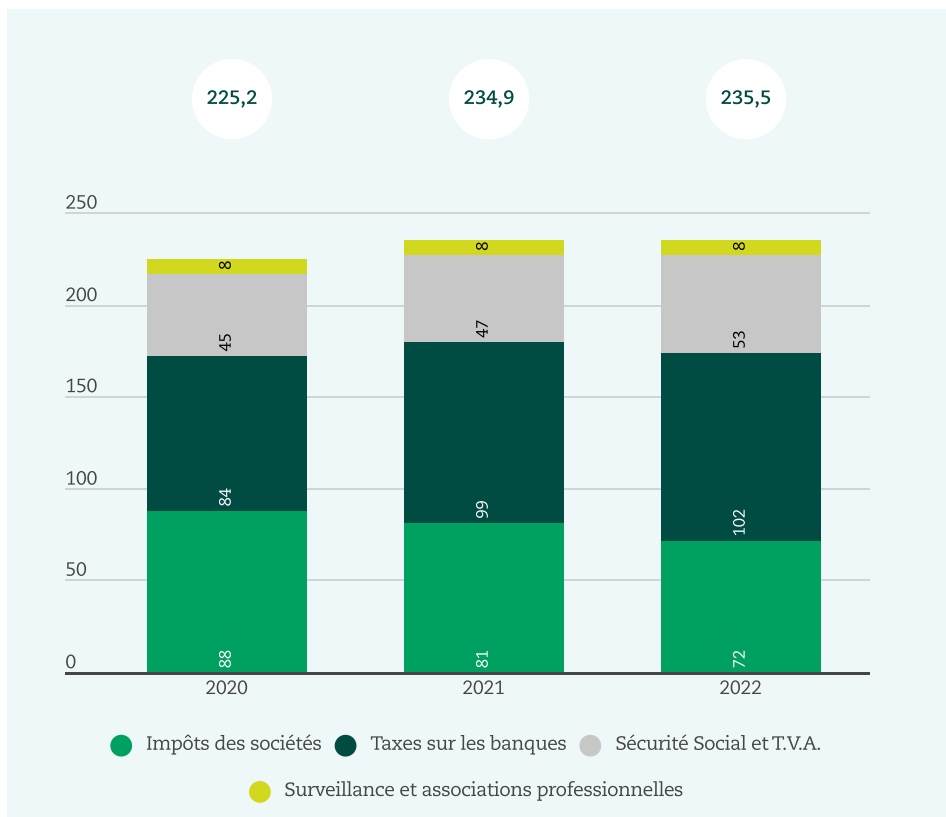
Fonds propres (en millions d'euros)



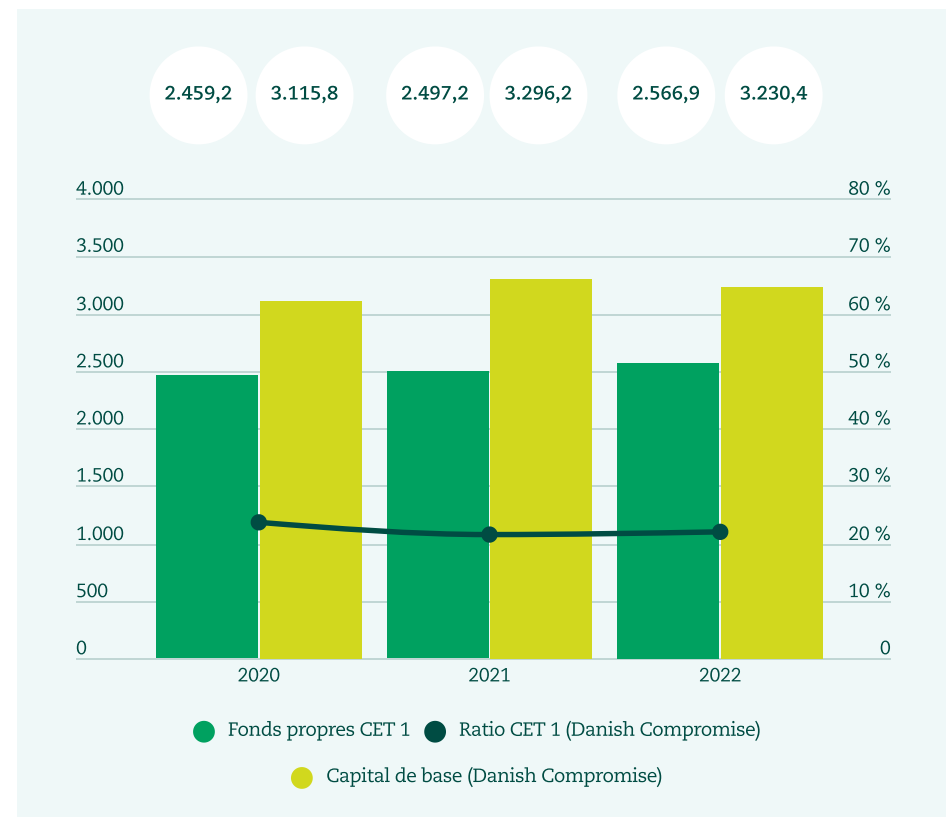
Encaissement de primes d'assurances (en millions d'euros)



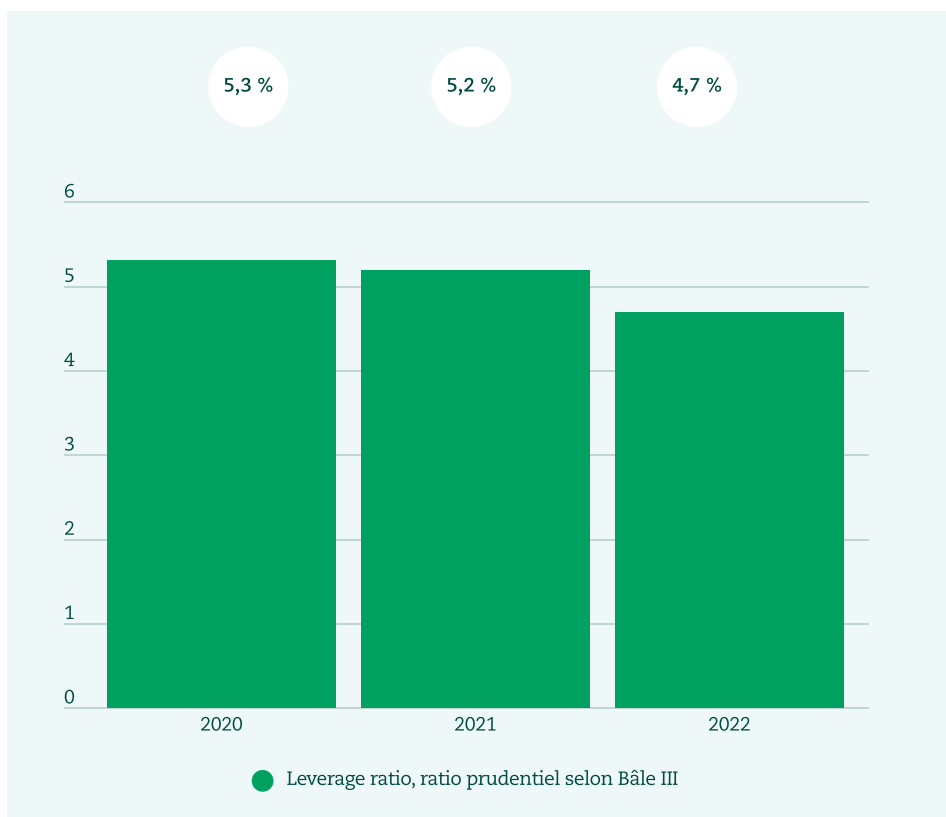
Taxes et contributions à l'État, aux autorités de surveillance et aux associations professionnelles (en millions d'euros)



Fonds propres, capital de base et ratio common equity tier I (en millions d'euros et en %)



Leverage ratio (en %)



Résultats non financiers



Offre de fonds durables



14

fonds portant le label « Towards Sustainability »

(A)

% de fournisseurs stratégiques avec une charte de durabilité signée

100 %

(A)

Nombre de clients¹ en Belgique et aux Pays-Bas

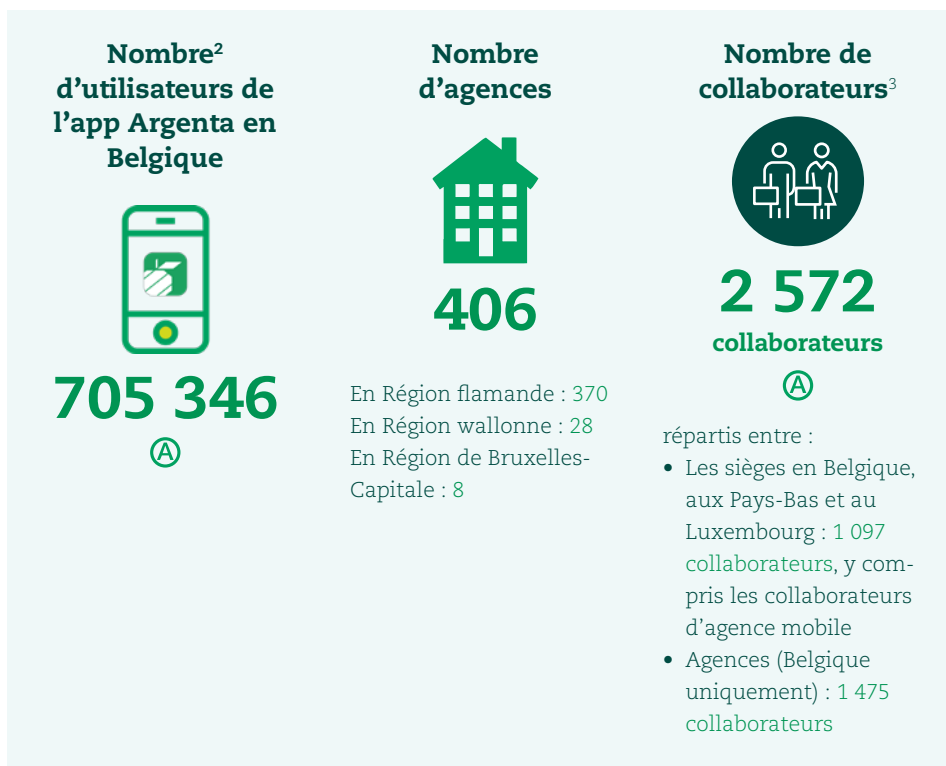


1 735 903

(A)

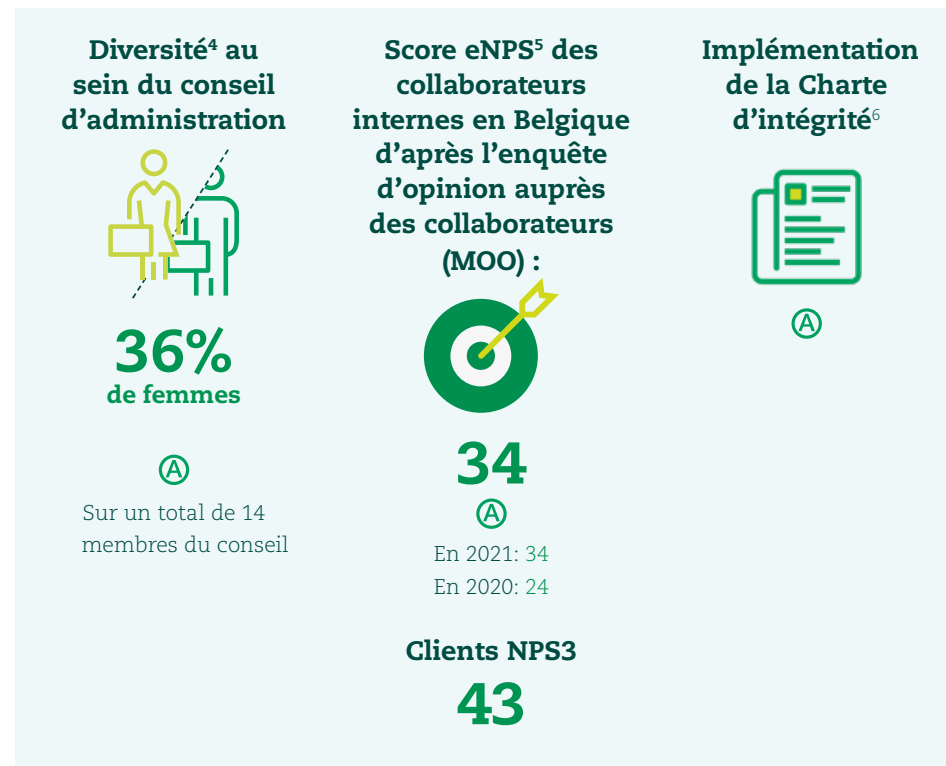
Fin 2021: 1 714 948
 Fin 2022: 1 735 903
 Croissance brute des clients en Belgique : 78 714
 Croissance nette des clients en Belgique : 23 365 (+ 1,6%)

¹ On entend par client toute personne physique ou non physique qui fait appel à Argenta Banque d'Épargne et/ou à Argenta Assurances pour l'octroi, généralement contre paiement, d'un service bancaire ou d'assurance ou d'un produit bancaire ou d'assurance, lequel est considéré comme « client » au sens de la loi. Un client joue un rôle actif sur un produit actif, ce rôle donnant lieu au rôle de client.



² Il s'agit du nombre de collaborateurs (effectifs) à temps plein et à temps partiel repris dans le payroll du siège en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg au 31 décembre 2022.

³Nombre de collaborateurs
C'est le nombre de collaborateurs à temps plein et à temps partiel travaillant au siège en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg à la date du 31 décembre 2022.



⁴ Conformément à la Charte de diversité, Argenta applique un objectif de 33 % au niveau du groupe et au niveau d'Argenta Banque d'Épargne et d'Argenta Assurances en ce qui concerne la proportion de femmes par rapport aux hommes au sein du conseil.

⁵ Le MOO ou enquête d'opinion auprès des collaborateurs est une enquête annuelle anonyme destinée aux collaborateurs internes et externes du siège en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg. L'enquête examine 9 thèmes, dont l'engagement, le rôle d'ambassadeur, la motivation, le bien-être psychosocial, les valeurs PEPS, la raison d'être...

⁶ La direction Compliance rédige une charte d'intégrité, qui est mise à jour annuellement et disponibles en permanence à tous les collaborateurs en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg.

Implémentation de la cybersécurité⁷



Ⓐ

Note de durabilité



Ⓐ

Sustainalytics : Top 8 %
 Scan des banques : 4^e place
 Vigeo Eiris : Top 8 %

⁷ La ligne d'action relative à la sécurité de l'information et au cyber risk management décrit les principes directeurs de la première ligne d'action relative à la mise en place de la capacité des entreprises en ce qui concerne l'« Information Security & Cyber Risk Mgt » à partir des compétences stratégiques de MT CRO à l'échelle du groupe. La mise en œuvre des principes décrits dans la politique est assurée par des procédures, des normes, des codes de conduite et des service level agreements.



Administration



Argenta attache une grande importance à la gouvernance d'entreprise : une stratégie claire, des organes de gestion et un contrôle interne efficaces, un équilibre sain entre les intérêts de toutes les parties prenantes et une gestion responsable. Par exemple, Argenta mise sur la diversité et une politique de rémunération saine sans culture du bonus.

Argenta décrit sa gouvernance d'entreprise dans le **Mémoire de gouvernance et la développe dans quatre chartes : la charte Intégrité**, qui sert de base aux différents codes de conduite, la charte Capacité de fonctionnaires clés, la charte Diversité et la charte Durabilité.

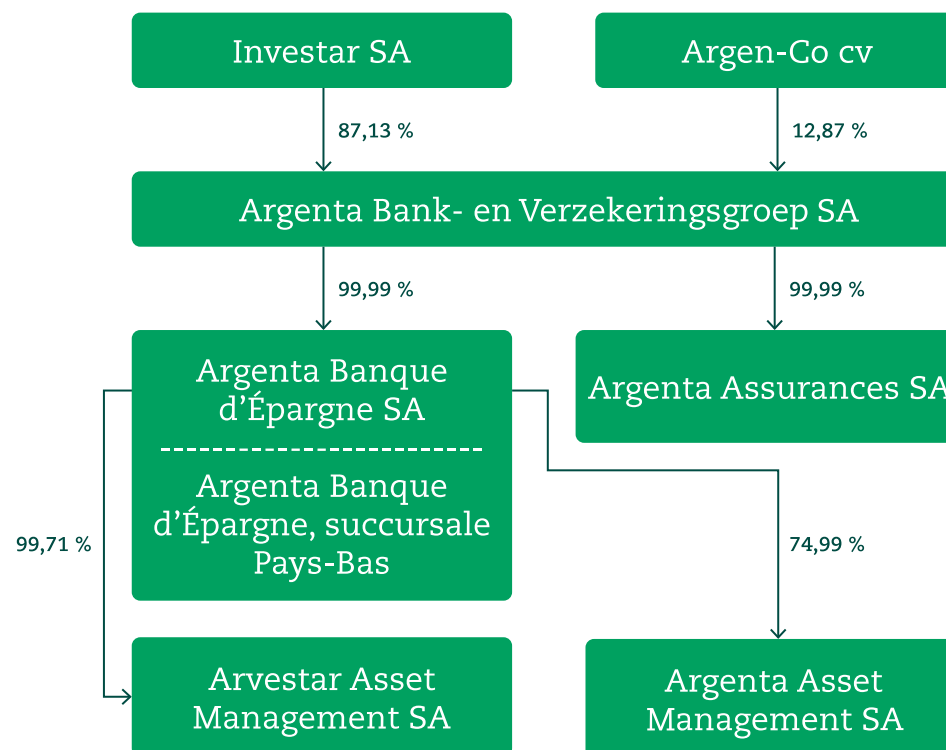
Toutes les entités et activités d'Argenta suivent la même gouvernance d'entreprise.



6.1 Structure du groupe

Argenta s'efforce de mettre en place une structure de gestion transparente, car cela favorise une politique saine et prudente. En tant qu'entreprise, Argenta se décline essentiellement en un pool bancaire et un pool d'assurance, qui sont dirigés par les comités de direction d'Argenta Banque d'épargne et d'Argenta Assurances.

Les fonctions de contrôle indépendantes et la politique du personnel sont organisées au niveau du groupe et dirigées par le comité de direction d'Argenta Bank- en Verzekeringgroep.



Investar SA

La société d'investissement Argenta, un holding financier mixte et propriétaire à 87,13 % d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv.

Argen-Co cv

Argenta Coöperatieve, une société coopérative dont l'objectif principal est la poursuite du développement d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep. Les clients et les agents peuvent souscrire des actions. Argen-Co détient 12,87 % des actions d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep nv.

[argenco.be](https://www.argenco.be)

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA

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

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

Argenta Bank- en Verzekeringsgroep consolide et se charge de la direction collective de ses sociétés filiales que sont Argenta Banque d'Épargne et Argenta Assurances. Toutes les participations au sein d'Argenta sont (quasiment) des participations à 100 %, de sorte qu'aucun intérêt minoritaire ne doit être rapporté (autrement que purement formellement). La seule exception à cet égard concerne la société de gestion constituée en 2018, « Arvestar Asset Management », dans laquelle Argenta Asset Management détient une participation majoritaire de **74,99 %**.

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

Argenta Banque d'Épargne SA

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

Activités aux Belgique

Les quatre activités principales sont les suivantes :

- Affaires bancaires : la mise à disposition de moyens de paiement comme les comptes à vue, les cartes de paiement, les cartes de crédit et les comptes-titres
- Épargne : la collecte de l'épargne
- Investissements : l'offre de fonds d'investissement gérés par Argenta Asset Management, Arvestar Asset Management ou par des gestionnaires de fonds externes
- Crédits : l'octroi de crédits-logement et de prêts à tempérament.

[Voir la gamme complète de produits](#)

Activités aux Pays-Bas

Argenta est active depuis 1997 déjà aux Pays-Bas ; elle possède une succursale à Breda depuis 2003. Elle se charge de la production des crédits-logement et de la collecte de l'épargne sur le marché néerlandais. Les Pays-Bas sont pour Argenta un second marché domestique présentant de surcroît un potentiel de croissance important.

La succursale néerlandaise est dirigée par le PDG Sander Blommaert, qui a succédé à Ronald Touwslager en août 2022.

[Argenta Pays-Bas](#)

Argenta Assuranties SA

Argenta Assuranties est une entreprise d'assurances belge dont l'objectif consiste à protéger le patrimoine financier des particuliers et des ménages en leur proposant, d'une part, des assurances dommages et santé (assurance familiale, assurance incendie, auto et hospitalisation) et, d'autre part, des assurances vie et décès, dont des assurances solde restant dû. Par ailleurs, Argenta Assuranties propose également des assurances investissements sous la forme de produits de la branche 23. Après l'acquisition du portefeuille d'assurances vie néerlandaises par Waard Leven le 31 août 2020, le règlement juridique a également été achevé le 30 septembre 2021 et la succursale Argenta Assuranties a été officiellement fermée.

Arvestar Asset Management SA

Arvestar Asset Management, une joint-venture entre Argenta Asset Management et Degroof Petercam Asset Management, a été créée en 2018. Arvestar Asset Management gère les fonds d'épargne-pension Argenta et les fonds Argenta DP

Allocation. Argenta Asset Management et Degroof Petercam Asset Management en détiennent respectivement 74,99 % et 25,01 % des action.

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

Arvestar est chargée de la gestion des fonds d'épargne-pension Argenta et des fonds miroirs qui en dépendent.

Au 31 décembre 2022, 287.588 clients d'Argenta constituent leur pension complémentaire par le biais de ces fonds d'épargne-pension.

Argenta Asset Management sa

Argenta Asset Management est une société luxembourgeoise chargée de la gestion et de l'administration centrale des Organismes de placement collectif en valeurs mobilières d'Argenta à capital variable de droit luxembourgeois, à savoir Argenta-Fund sicav et Argenta Portfolio sicav.

Argenta Portfolio est un fonds de fonds. Cela signifie que les avoirs financiers des divers compartiments sont investis dans d'autres fonds d'investissement qui diffèrent sur le plan des risques et de l'horizon d'investissement.

L'objectif est de procurer aux investisseurs un rendement attrayant en investissant dans une sélection d'investissements en ligne avec le profil de risque du client. La société de gestion luxembourgeoise AAM est dirigée par Gregory Ferrant (CEO) et Michel Waterplas.

6.2 Comités



6.2.1 Conseil d'administration

Mission

Le conseil d'administration est l'organe de décision le plus élevé d'Argenta. Les membres du conseil d'administration prennent des décisions sur :

- la stratégie et les objectifs des sociétés d'Argenta
- la politique en matière de risques et les limites de tolérance générale aux risques
- l'organisation pour la fourniture ou l'exécution de services et d'activités d'investissement et de services auxiliaires
- la politique d'intégrité

Le conseil d'administration supervise les activités et évalue régulièrement l'efficacité du système de gouvernance et du système de contrôle interne.

La répartition des tâches et l'interaction entre les conseils d'administration et les différents comités au sein d'Argenta sont documentées dans le Mémoire de gouvernance¹.

Composition

Siègent au conseil d'administration d'Argenta les membres du comité de direction avec un certain nombre d'administrateurs représentant les actionnaires et un certain nombre d'administrateurs indépendants. Les administrateurs indépendants et les administrateurs représentant les actionnaires forment ensemble les administrateurs non exécutifs.

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

Le nombre d'administrateurs dans chaque conseil d'administration ne doit, de préférence, pas être supérieur à quinze. Les membres du conseil d'administration sont exclusivement des personnes physiques. Les mandats des administrateurs ont en principe une durée de six ans et sont renouvelables.

Les administrateurs indépendants sont nommés dans l'optique d'attirer des compétences dans les activités clés du Groupe Argenta, à savoir le pôle bancaire et le pôle d'assurance. Sur la base de leur activité antérieure ou actuelle, les administrateurs indépendants doivent disposer d'une vaste expertise et expérience dans au moins l'un de ces domaines clés. Ils doivent répondre à toutes les exigences stipulées à l'article 7:87 CSA².

¹www.argenta.be/content/dam/argenta/over-argenta/governancemorandum.pdf

²www.ejustice.just.fgov.be

Les membres du conseil d'administration non exécutifs d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep sont :



Marc van Heel



Bart Van Rompuy



Carlo Henriksen



Bart A. Pattyn



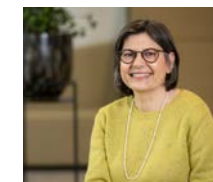
Baudouin Thomas



Cynthia Van Hulle



Raf Vanderstichele



Marie-Anne Haegeman

Marc van Heel est nommé président du conseil d'administration d'Argenta par l'assemblée générale des actionnaires du 26 avril 2019. Affichant plus de 30 ans d'expérience dans des postes de direction et d'administration chez des prestataires de services financiers internationaux (notamment PIMCO, GSAM, BlackRock et JP Morgan), il travaille comme consultant pour De Nederlandsche Bank depuis 2016. Depuis novembre 2017, il est membre et, depuis avril 2019, président du conseil d'administration d'Argenta et siège également au sein du comité des risques, du comité de nomination et du comité de surveillance du groupe. Titulaire d'un diplôme de Certified European Financial Analyst de la School of Business and Economics de la VU Amsterdam, il a terminé avec succès les programmes d'« executive education » suivants : International Directors Programme (Insead, 2016), Risk Management for Banks (Insead, 2018), Impeccable Leadership (F&P, 2021), Surveillance de l'Intelligence artificielle (UVA, 2022) et Managing Partnerships & Strategic Alliances (Insead, 2022).

Au sein du conseil d'administration d'Argenta, **Bart Van Rompuy** représente l'actionnaire majoritaire Investar, la société holding de la famille Van Rompuy,

qui a fondé le groupe Argenta. Il est le gardien de l'identité et des valeurs familiales.

Il occupe diverses fonctions au sein du groupe Argenta et était auparavant président des comités de direction et des conseils d'administration en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas.

Architecte de formation, il a été responsable de la construction du premier bâtiment d'Argenta à Anvers, mais aussi du récent siège. Deux projets pour lesquels il a laissé la durabilité guider son crayon, en accord avec les valeurs familiales.

Il a suivi plusieurs formations de type « business executive » à Cambridge, à l'Insead, à la Vlerick Business School, à l'Antwerp Management School et à l'Université Erasmus de Rotterdam.

Grand amateur d'art, il représente la force motrice de la division Investar Fine Arts.

Marie-Anne Haegeman commence sa carrière au sein de KBC Groep en 1988. Après avoir occupé divers postes de direction dans le domaine de la finance, elle devient directrice générale du département des risques du groupe fin 2007, pour prendre en charge la gestion des risques ALM, l'ICAAP et le département des processus et de la modélisation. En 2011, elle accepte un rôle de première ligne de défense en trésorerie et devient trésorière du groupe d'assurances KBC. Elle repasse en deuxième ligne en 2014, en tant que CRO de l'unité commerciale belge et de CBC.

Elle décide de quitter le groupe KBC en 2018 pour relever un nouveau défi au sein d'Euroclear en tant que CRO d'Euroclear Bank. Outre cette nouvelle fonction, elle devient présidente du conseil d'entreprise belge d'Euroclear en 2020. En novembre 2021, elle retourne encore une fois en première ligne pour assumer le rôle de Head of Banking and Network Management. Elle est membre du comité de direction et du conseil d'administration d'Euroclear Bank.

Depuis 2019, elle siège également au sein du conseil d'administration d'Argenta en tant qu'administratrice non exécutive. Enfin, elle est membre du groupe de pilotage de Women in Finance.

Cynthia Van Hulle est administratrice chez Argenta depuis octobre 2015. Elle est membre du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne SA, d'Argenta Assurances SA et d'Argenta Bank-en Verzekeringsgroep SA.

Cynthia Van Hulle commence sa carrière professionnelle à la KU Leuven en janvier 1984, après avoir obtenu son doctorat, pour devenir professeure de Finances dans cette université en octobre 1993. Entre-temps, elle assumera plusieurs postes de professeure (invitée) dans d'autres institutions (Université de Yale, Université de Chicago, Université de Columbia, ULB, UA, Vlerick), ainsi que toute une série de rôles de gestion académique à la KUL. Sur le plan académique, ses principaux intérêts sont la gouvernance d'entreprise, la finance d'entreprise et l'ingénierie financière.

Outre ses activités académiques, elle a conseillé et conseille encore aujourd'hui diverses institutions publiques à propos de la gestion par les banques des fonds publics. Ancienne membre de nombreux groupes de pilotage gouvernementaux, elle a également siégé au Conseil supérieur des Finances, au Conseil flamand pour la politique scientifique et au sein du Groupe fédéral de gestion des risques économiques. Dans le monde de l'entreprise, elle agit en tant qu'experte en euroarbitrage et exerce depuis 1996 des mandats d'administrateur dans des sociétés cotées et non cotées (Gimvindus NV, Finindus NV, Werfinvest NV, LB-Capital NV, Autonoom Gemeentebedrijf M, Almancora CVA – dans cette dernière en tant que présidente du conseil d'administration). En dehors d'Argenta, elle est actuellement administratrice d'ArgenCo CV, de Miko NV (où elle est aussi présidente du comité d'audit) et de WDP NV (idem). Elle est également active dans des organisations à but non lucratif (telles que les ASBL Rega Institute, ASL et Salco) en tant qu'administratrice ou membre du pouvoir organisateur.

Carlo Henriksen rejoint Argenta en 2015 en tant qu'administrateur indépendant d'Argenta Banque d'Épargne SA et Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA. Il est également président du comité des risques et du comité de nomination, et membre du comité de rémunération.

Carlo Henriksen commence sa carrière professionnelle auprès de la Banque J. Van Breda & co en 1978. Il a été administrateur délégué de cette banque de 1989 à 2014. De 1998 à 2014, il a également siégé au sein du conseil d'administration de la Banque Delen et de Finaxis en tant que membre non exécutif.

Raf Vanderstichele devient administrateur indépendant d'Argenta en avril 2014. Il est président du comité d'audit et du comité de rémunération, et membre du comité des risques.

Il a obtenu son diplôme en sciences économiques appliquées à la KUL en 1979 avant de rejoindre PWC jusqu'en juin 2011, où il sera associé au sein du cabinet d'audit à partir de 1991. En tant que commissaire accrédité, ses clients étaient notamment des prestataires de services financiers comme Axa et Baloise, mais aussi des entreprises cotées en bourse comme Umicore, Jensen et Ablynx, et d'autres multinationales actives en Belgique telles que Volvo, TUI et Electrolux. Raf fournit également des conseils stratégiques en matière d'audit, de gouvernance et de gestion financière à des entreprises telles qu'Anacura et à des organisations sans but lucratif telles que le Fonds Anticancer.

Baudouin Thomas devient membre non exécutif du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne SA et d'Argenta Assurances SA en 2018. En 2020, il rejoint également le conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA en tant que membre non exécutif. Il est président du comité de surveillance du Groupe Argenta, membre du Comité d'audit et membre du comité des risques.

Baudouin entame sa carrière chez Accenture en 1993, où il sera promu Partner (Managing Director) dans le secteur des services financiers en 2006. Au cours de ses 3 dernières années chez Accenture (2015-2018), il est membre du conseil d'administration d'Accenture Belgique. Il fera partie de la direction d'Accenture Belgique et Luxembourg entre 2010 et 2018. Au cours de cette période, il dirige le département Financial Services en Belgique et au Luxembourg et livre des projets dans le domaine de la stratégie, de la technologie et de l'outsourcing pour des clients de la banque et des assurances et le marché des capitaux. Il a aussi occupé des rôles internationaux, tels que celui de responsable Global Distribution & Marketing pour Accenture Financial Services.

Fin 2018, Baudouin fonde Reimagine, une start-up qui s'intéresse à la transformation numérique et à l'intelligence artificielle. Il est également membre non exécutif du conseil d'administration de Tender Experts, une start-up spécialisée dans les marchés publics, et membre de l'Agoria Digital Industries Committee. De 2017 à 2020, il siège au sein du conseil d'administration de Start it@KBC, le plus grand incubateur de start-ups en Belgique.

Bart A. Pattyn siège au conseil d'administration d'Argenta depuis janvier 2021. Il est administrateur non exécutif indépendant d'Argenta Assurances SA, président du comité d'audit et du comité des risques. Outre son rôle chez Argenta, Bart fournit également des services de conseil et de gestion à De Watergroep cv.pr. (carve-out de l'activité industrielle avec la création d'Azulatis NV) et d'Invibes Advertising NV (Digital Advertising).

Bart commence sa carrière en 1985 chez Kredietbank NV (aujourd'hui KBC Bank NV) où il occupera divers postes dans les segments Retail et Corporate Banking en Belgique, en Irlande, en Espagne, à Singapour, aux États-Unis et en Inde. En 2000, il rejoint l'assureur français Coface SA pour diriger des compagnies d'assurance greenfield et scale-up en Asie (établies à Singapour) et en Amérique du Nord et latine (établies au Mexique).

Bart sera membre du comité exécutif de Coface en France de 2012 à 2018, président du conseil d'administration de Seguradora Brasileira de Credito a Exportação SA de 2008 à 2018 et membre du comité consultatif d'Air France-KLM au Mexique de 2017 à 2019. Il est également Guberna Director.

Procédure de sélection

Lors de la sélection des membres du conseil d'administration et du comité de direction, le comité de nomination détermine avec le président du conseil d'administration les compétences spécifiques qui sont nécessaires pour renforcer le conseil d'administration. Sur cette base, le comité de nomination établit un profil et démarre une recherche en collaboration avec un bureau de sélection externe.

Les nouveaux membres du conseil d'administration et du comité de direction sont sélectionnés en premier lieu sur la base de leurs connaissances, formation et expérience spécifiques en vue de renforcer le fonctionnement du comité où ils siègent et compte tenu des chiffres à atteindre en matière de genre.

Lors de la sélection de candidats possibles, le comité de nomination et le comité de rémunération jouent leur rôle de conseiller du conseil d'administration, et évaluent dans ce cadre l'expertise et l'adéquation conformément à la charte Capacité de fonctionnaires clés.

Le conseil d'administration sélectionne un candidat et le propose à l'autorité de contrôle. La nomination finale a lieu après que l'autorité de contrôle a jugé le candidat proposé « fit & proper ».

Évaluation du fonctionnement

L'évaluation du fonctionnement se déroule à divers niveaux :

- Conformément à l'article 31 de la loi bancaire, le Comité de nomination évalue les connaissances, les compétences, l'expérience et le degré d'implication des membres de l'organe légal d'administration, tant individuellement que collectivement, et en rend compte au conseil d'administration.
- Ensuite, il appartient aux tâches de la fonction de Compliance de veiller au respect des exigences légales et réglementaires en matière d'adéquation et de diversité. La charte Capacité de fonctionnaires clés sera remaniée en 2023 conformément à la réglementation EBA/GL/2021/06 et au Manuel de la BNB de décembre 2022 pour l'évaluation de l'adéquation.
- Le comité de direction évalue chaque année son propre fonctionnement grâce à une auto-évaluation. De plus, une évaluation externe a lieu au moins tous les 2 ans en ce qui concerne les performances du comité de direction en tant que tout et des membres individuels de la direction. Le comité de direction soumet les résultats de cette évaluation au conseil d'administration.
- Une tierce partie indépendante évalue enfin au moins tous les 2 ans les performances du conseil d'administration. Sur la base des résultats de cette évaluation, des mesures appropriées sont prises.

6.2.2 Comités consultatifs des conseils d'administration

Comités d'audit et comités des risques

Les conseils d'administration d'Argenta Banque d'épargne et d'Argenta Assurances disposent chacun de leurs propres comités d'audit et des risques :

- Le comité d'audit aide le conseil d'administration à exercer ses responsabilités de surveillance du processus de reporting financier, du système de contrôle interne, du processus d'audit et du processus opérationnel en vue de veiller au respect de la législation et de la réglementation.
- Le comité des risques aide le conseil d'administration dans l'exercice de sa fonction de surveillance de la mise en œuvre de la stratégie par le comité de direction et détermine comment et quand le conseil d'administration reçoit des informations sur les risques. C'est ce que prévoit le Mémoire de gouvernance.

En 2022, les comités d'audit et des risques d'Argenta Banque d'épargne et d'Argenta Assurances se sont réunis à six reprises.

Comité de rémunération et comité de nomination

Un comité de rémunération et un comité de nomination interviennent au sein du Groupe Argenta.

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

Le comité de nomination a pour tâche, d'une part, d'assister et de conseiller les conseils d'administration des sociétés du Groupe Argenta dans l'exercice de leurs responsabilités et, d'autre part, de prendre les décisions nécessaires s'agissant de la composition, de la structure et du fonctionnement du conseil et du comité de direction.

Les deux comités se sont réunis six fois en 2022

Comité de surveillance du groupe

Argenta compte un comité de surveillance du groupe actif qui travaille au sein du conseil d'administration d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep.

Le comité de surveillance du groupe est complémentaire du comité d'audit et du comité des risques. Le comité d'audit et le comité des risques traitent de l'ensemble du périmètre du groupe, le comité de surveillance du groupe surveille les conflits d'intérêts potentiels entre les différentes entités juridiques du Groupe Argenta.

Le comité de surveillance du groupe s'est réuni à deux reprises en 2022.

6.2.3 Comité de direction

Les administrateurs exécutifs constituent le comité de direction.

Mission

Le comité de direction d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep fixe les limites dans lesquelles les différentes sociétés du groupe peuvent exercer leurs activités et leurs responsabilités.

Le comité de direction se réunit chaque semaine pour discuter de sujets pertinents tels que la mission, la vision et les valeurs d'Argenta dans le contexte plus large des thèmes économiques, sociaux et environnementaux.

La mission et la composition des comités de direction ont été déterminées en vue d'assurer une intégration maximale du fonctionnement des sociétés individuelles dans l'intérêt du groupe.

Les décisions sur la politique en matière de responsabilité sociétale des entreprises (qui couvre l'impact économique, social et environnemental des activités) sont suivies directement par le CEO dans son rôle de CSO.

Composition

Le comité de direction se composait des membres suivants à la fin de l'année 2022 :



Marc Lauwers



Geert Ameloot



Inge Ampe



Ann Brands



Gert Wauters



Brigitte Buyle

En savoir plus sur les membres du comité de direction :

Marc Lauwers devient administrateur délégué d'Argenta en septembre 2016. Il est membre du conseil d'administration et président des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne SA, Argenta Assurances SA et Argenta Bank-en

Verzekeringsgroep SA. Il est également président du conseil d'administration d'Argenta Asset Management. Ses responsabilités englobent l'Audit interne, les Ressources humaines, les Affaires juridiques, les Données, la succursale Argenta Pays-Bas et les sociétés de gestion Argenta Asset Management et Arvestar Asset Management.

Marc Lauwers démissionne de tous ses mandats au sein du Groupe Argenta le 31-12-2022. Il sera remplacé dans ces fonctions par Peter Devlies à partir du 01-01-2023.

Depuis le début de sa carrière, Marc Lauwers a occupé diverses fonctions chez Bacob – qui deviendra Artesia, Dexia et Belfius. En 2006, il devient membre du conseil d'administration de Belfius Banque, où il restera vice-président jusqu'en 2013. Il est alors responsable des affaires de la banque de détail et de la banque commerciale.

En avril 2013, il rejoint le gestionnaire de patrimoine KBL European Private Bankers en tant que Group COO et Deputy Group CEO, et y siège au sein du comité exécutif.

Geert Ameloot rejoint Argenta en juin 2011 en tant que Chief Financial Officer. Il est membre du conseil d'administration d'Argenta Banque d'Épargne SA, Argenta Assurances SA et Argenta Bank-en Verzekeringsgroep SA. Ses responsabilités comprennent les fonctions Accounting & Reporting, Treasury & Investment, Financial Management et Procurement & Facilities.

Geert commence sa carrière professionnelle chez Ford New Holland et débute en 1993 au sein de la division General Electric Power Controls en Belgique et plus tard au siège à Barcelone. Il occupe en outre plusieurs fonctions financières internationales, dont celle de CFO au sein de GE Capital, et a été Managing Director de GE European Funding Operation de 2004 à 2011.

Inge Ampe rejoint Argenta en octobre 2018 en tant que Chief Commercial Officer. Elle est membre du conseil d'administration et des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne SA et d'Argenta Assurances SA. Ses responsabilités englobent l'orientation du réseau commercial, mais aussi la stratégie commerciale numérique et le marketing stratégique et commercial.

Inge commence sa carrière professionnelle en 1994 à la Banque Brussel Lambert (BBL). Elle y occupera un certain nombre de fonctions commerciales, tant en Retail qu'en Corporate Banking. En 2001, après l'acquisition de la BBL par ING, elle déménage à Amsterdam pour renforcer le personnel Wholesale au siège

du Groupe ING. Elle devient ensuite responsable marketing chez ING Belgique. Avant de quitter ING, elle était responsable des affaires bancaires journalières en Belgique et aux Pays-Bas.

Ann Brands est nommée Chief Operations Officer (COO) d'Argenta en novembre 2016. Elle est membre du conseil d'administration et des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne SA et d'Argenta Assurances SA. Ses responsabilités en tant que COO comprennent la Banque au quotidien, l'Épargne et les Investissements, l'Octroi de crédits, l'Assurance, la Gestion des clients et l'Excellence des processus.

Active dans le secteur financier depuis 1987, Ann a tout d'abord travaillé chez Aegon Belgium avant de rejoindre Delphi Insurance. En 1999, elle est engagée chez KBC pour occuper diverses fonctions, de Head of Claims Department Antwerp à Head of Process Management Non Life Claims et plus tard Expert Project manager PMO (Program Management Office). Elle rejoint ensuite Fidea Assurances en 2012. En tant que General Manager IT & Organisation, elle était responsable de la stratégie et du budget à long terme, des négociations contractuelles, de l'infrastructure, de la maintenance des logiciels, du portefeuille de projets, de l'organisation des processus et de la business intelligence.

Gert Wauters rejoint Argenta en juillet 2010 en tant que Chief Risk Officer. Il est membre du conseil d'administration et des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne SA, Argenta Assurances SA et Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA. Il est également membre du conseil d'administration d'Argenta Asset Management SA depuis 2016.

Ses responsabilités comprennent ce qui suit : Soutien à la gestion des risques de crédit et d'assurance, Risque et Validation (y compris la fonction actuarielle), gestion des risques non financiers et Supervisory Office, Compliance.

Il commence sa carrière professionnelle en 1989 au département international de Bacob Banque. Il devient ensuite responsable des produits structurés, avant de se hisser au sein de la direction Asset and Liability Management en 1993. Trois ans plus tard, il occupe le poste de directeur des marchés des capitaux. En 2003, il devient directeur de la gestion des risques, d'abord au niveau de Dexia Banque Belgique, en charge du risque de crédit, puis en 2006 au niveau du groupe Dexia,

en tant que responsable du risque de marché et ensuite responsable des risques transversaux.

Brigitte Buyle occupe la fonction de CIO depuis avril 2020. Elle est membre du conseil d'administration et des comités de direction d'Argenta Banque d'Épargne SA et d'Argenta Assurances SA. Ses responsabilités de CIO englobent l'infrastructure, l'architecture et les applications informatiques, ainsi que le fonctionnement et la sécurité de celles-ci.

Brigitte commence sa carrière professionnelle en tant que Systems Engineer chez IBM. Elle gravit les échelons au sein d'IBM, devenant finalement membre du conseil d'administration de la Belgique en 2014 et vice-présidente d'IBM Industry Solutions & Business Development Benelux.

Entre 2016 et 2020, elle siège au sein du comité de direction d'Ethias en tant que Chief Information Officer (CIO) et est membre du conseil d'administration de NRB.

6.2.4 Approche du développement durable

Conseil d'administration et comité de direction

Le développement durable étant un sujet qui concerne tous les services, Argenta opte pour une approche centralisée et globale.

La politique de durabilité relève de la responsabilité du comité de direction après avoir été validée par le conseil d'administration. Le comité de direction a nommé le CEO à la fonction de Chief Sustainability Officer (CSO). Sa mission consiste à donner au développement durable une place de choix au sein de tous les services d'Argenta, via notamment les objectifs stratégiques de l'entreprise, le plan d'action de durabilité, la politique en matière de risques, les budgets annuels et les plans d'affaires. Le CSO est assisté par un responsable de la durabilité, qui contribue à la mise en œuvre de la politique.

Comité de durabilité du groupe

Le comité de durabilité du groupe (CDG) élabore la politique globale de durabilité et détermine comment elle se traduit dans les différentes activités commerciales.

Le CDG est présidé par le CSO et se compose de membres ayant une expertise spécifique dans les thèmes ESG des différents secteurs d'activité (Crédits,

Assurances, Investissements et Banque au quotidien) et dans les risques climatiques et autres risques de durabilité. Le CDG se réunit trimestriellement pour discuter des thèmes stratégiques et des progrès enregistrés au sein des départements. Le CDG rend directement compte au comité de direction, et ce, après chaque réunion.

Comité d'exclusion des investissements

Le comité d'exclusion des investissements (CEI) est chargé de mettre en œuvre une politique d'exclusion cohérente qui s'applique à l'ensemble du Groupe Argenta. Grâce à sa politique d'exclusion, Argenta s'assure qu'aucun investissement non éthique n'est réalisé, comme la violation des droits environnementaux et humains, ou des pratiques abusives sur le plan administratif. Le CEI se compose de membres ayant une expertise spécifique dans les investissements durables, mais le responsable du développement durable et le département Risques sont également représentés au sein de ce comité. Le CEI a une compétence consultative sur la politique d'exclusion et les contreparties individuelles vis-à-vis des comités d'investissement d'AAM et d'Arvestar. Le CEI a un pouvoir de décision sur la politique d'exclusion et les contreparties individuelles vis-à-vis des portefeuilles d'investissement d'Aspa et d'Aras, avec une possibilité d'escalade vers l'ALCO à défaut de consensus. Le CEI rend compte au comité de direction.

Concertation sur les Green Bonds

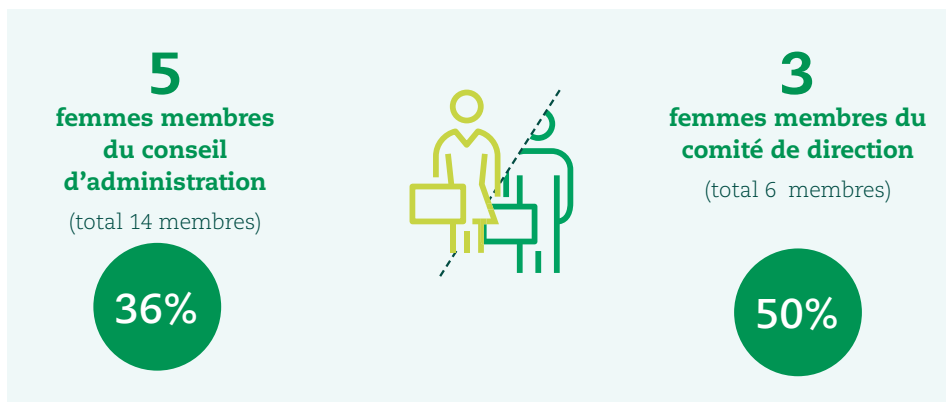
La concertation sur les Green Bonds (CGB) gère le Green Bond Framework d'Argenta. Grâce à ce cadre, Argenta procède à des émissions de dettes vertes qui stimulent la croissance des crédits hypothécaires durables. Ainsi, les obligations vertes contribuent à la transition vers une société neutre sur le plan climatique. La CGB rend compte au CDG.

6.3 Diversité



La diversité et l'égalité des chances sont essentielles à un environnement sain dans l'entreprise. En tant que bancassureur, Argenta se veut le reflet de la société de sorte que tous les clients et les collaborateurs s'y sentent comme chez eux. C'est pourquoi Argenta donne à chaque collaborateur les mêmes chances et se concentre sur le talent, et ce, quels que soient le sexe, l'âge, le handicap, la foi ou la conviction philosophique, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction politique, la conviction syndicale, la langue, l'état de santé, l'orientation sexuelle, les caractéristiques physiques ou génétiques, l'origine sociale, culturelle ou ethnique.

Dans sa charte Diversité, Argenta a fixé des objectifs pour la représentation du sexe sous-représenté et élabore un plan pour atteindre ces objectifs au niveau des conseils d'administration, du comité de direction et de la direction effective. Sur les quatorze administrateurs actifs au sein du Groupe Argenta (dans les différents conseils d'administration), cinq sont des femmes (36 %). Argenta atteint donc son objectif de compter parmi les administrateurs au moins 33 % de femmes.



Ces chiffres sont conformes à la disposition de l'article 7:86 du nouveau code des sociétés et des associations (« CSA ») qui stipule que dans les sociétés cotées et les entités d'intérêt public, au moins un tiers des membres du conseil d'administration sont de sexe différent de celui des autres membres, le nombre minimum exigé étant arrondi au nombre entier le plus proche.

	2021	2021
Administratrices	7	5
Administrateurs	9	9
Nombre total d'administrateurs	16	14
Femmes membres de la direction	3	3
Hommes membres de la direction	3	3
Nombre total de membres de la direction	6	6

6.4 Gestion des risques



6.4.1 Cadre de gestion des risques

En finance, la politique en matière de risque climatique et de durabilité est en constante évolution. Par conséquent, un processus de gestion des risques adapté est nécessaire. Une gestion approfondie et professionnelle des risques est une condition préalable à une croissance durable et rentable. Argenta en est convaincue et fait donc de la gestion des risques une de ses activités essentielles.

Le cadre de gestion des risques est constamment actualisé et adapté en fonction des nouvelles réglementations, de l'évolution des normes de marché, des expériences quotidiennes et des modifications apportées aux activités d'Argenta. Certaines de ces modifications résultent directement des choix durables faits par Argenta. Pour gagner la confiance de toutes les parties prenantes, nous devons démontrer que des procédures adéquates de gestion des risques sont en place. Ces parties prenantes sont nos clients, investisseurs, agents, autorités de contrôle et agences de notation, mais aussi administrateurs, management et collaborateurs.

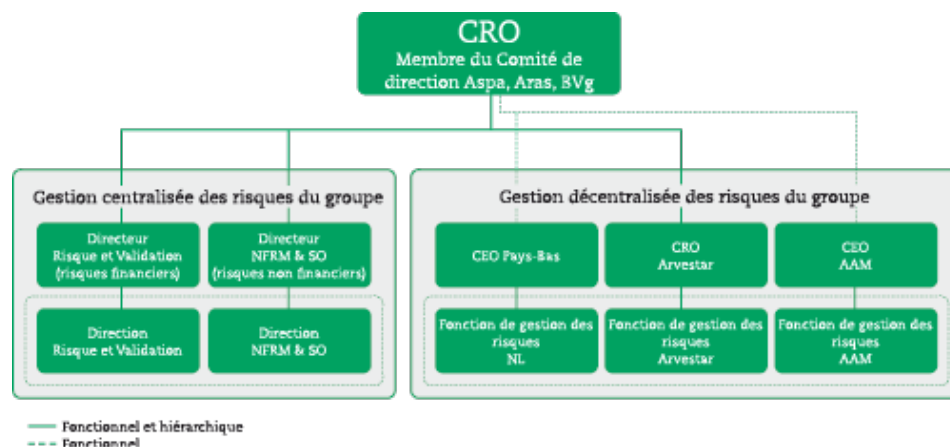
En savoir plus sur le suivi de l'évolution et l'objectif autour du climat

Organisation de la fonction de gestion des risques

Le conseil d'administration et le comité de direction prennent l'initiative de réaliser une culture d'entreprise saine au sein de toute l'organisation. À cet égard, le conseil d'administration assume la responsabilité finale d'une bonne gestion des risques au sein de l'organisation. Pour ce faire, le conseil charge le comité de direction et en particulier le CEO et le CRO de mettre suffisamment de personnes et de moyens à disposition pour régler la gestion des risques.

La fonction de gestion des risques au sein d'Argenta est organisée de manière centrale au niveau d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep (BVg). Cette fonction centrale de gestion des risques fournit une perspective globale à l'échelle du groupe sur les risques financiers et non financiers afin de garantir que la stratégie de gestion des risques est respectée. Ce cadre définit l'ensemble des éléments constitutifs, des pratiques et des processus selon lesquels Argenta applique son modèle de gestion des risques.

La fonction de gestion des risques du groupe est assurée par les directions Risque & Validation (avec un accent sur les risques financiers) et Non-Financial Risk Management & Supervisory Office (avec un accent sur les risques non financiers).



Risques en matière de climat et de durabilité

En 2021, Argenta a commencé à mettre en œuvre le Guide relatif aux risques liés au climat et à l'environnement (« Guide on climate related and environmental risks ») de la BCE en définissant une feuille de route ambitieuse basée sur une auto-évaluation, pour, au final, implémenter les 13 principes proposés par l'autorité de contrôle. Cette feuille de route comprend les projets qui ont été déployés en 2021 et 2022 dans les domaines de la stratégie climatique, de la gouvernance, de la gestion des risques et du reporting de divulgation.

En 2022, Argenta a poursuivi l'élaboration de son plan de mise en œuvre du risque climatique. Les paramètres et les limites du risque climatique sont désormais clairement définis et intégrés dans le cadre de la politique en matière de risques des risques et lignes d'activité liés. Les risques climatiques font désormais l'objet d'un suivi conjoint dans les tableaux de bord existants des comités compétents et du comité des risques du conseil. Ce rapport s'appuie sur des données relatives au risque climatique (et des données ESG plus générales) qui ont été améliorées et étendues aux portefeuilles retail et non-retail en 2022.

En plus d'intégrer le risque climatique au sein de la gestion de portefeuille de l'actif du bilan, Argenta a émis deux obligations vertes senior non préférées du côté du passif en 2022 dans le cadre d'émission établi à cet effet en 2021. Cette émission représentait un montant total de 1,1 milliard d'euros.

La bonne progression au niveau de la gestion des risques climatiques a été confirmée par l'autorité de contrôle dans le cadre de la revue thématique sur le risque climatique réalisée en 2022 dans le secteur bancaire européen. D'ici à fin 2024, on s'attend à ce que le secteur bancaire européen soit conforme aux attentes réglementaires dans les domaines de la stratégie, de la gouvernance, de la gestion des risques et du reporting de divulgation émises par la Banque centrale européenne en matière de gestion des risques climatiques et environnementaux.

Sur le plan de la gestion des risques, Argenta vise à gérer les risques en matière de climat et de durabilité de manière appropriée et proactive en ce qui concerne les risques et activités liés afin d'atteindre les objectifs d'entreprise des différentes lignes commerciales de manière responsable et conformément à la politique de durabilité et au « purpose » d'Argenta.

Argenta identifie les risques non financiers à l'aide d'une cartographie des risques dans laquelle elle détermine 8 types de risques financiers et 12 types de risques non financiers, dont le risque en matière de durabilité. Pour chacun de ces types, Argenta détermine l'appétence au risque souhaitée dans une déclaration d'appétence au risque. L'appétence au risque est le risque maximum qu'Argenta veut prendre pour atteindre ses objectifs. Ces déclarations d'appétence au risque et le cadre d'appétence au risque (« RAF ») y associé constituent le point de référence par rapport auquel les risques sont évalués dans le cycle de gestion des risques.

L'identification des risques est intégrée dans les processus internes via le modèle des 3 lignes de défense. Les responsables de première ligne sont les propriétaires du processus et les responsables finaux des risques présents. Ils identifient les risques dans le contexte propre, mesurent et évaluent ces risques et déterminent la réponse au risque à l'aide de mesures de gestion, le cas échéant. La deuxième ligne concerne les fonctions de contrôle indépendantes qui vérifient si tous les risques matériels ont été identifiés et sont mesurés et gérés dans le cadre de l'appétence au risque. Sur cette base, ils fournissent au management une vision à l'échelle de l'entreprise. La troisième ligne (audit) procède à une évaluation objective et indépendante de l'adéquation de la gestion des risques en 1e ligne et du contrôle indépendant en 2e ligne, et formule des recommandations pour les première et deuxième lignes.

Ainsi, les risques liés au climat et à la durabilité sont surveillés dans les portefeuilles de crédits logement, d'investissements et d'assurances, de même que dans les activités de financement de gros et de gestion des actifs. La prise en compte des tests de résistance aux risques climatiques (au sein du deuxième pilier) permet en outre de se faire une idée de l'impact de la transition et des risques climatiques physiques sur la réalisation de la stratégie commerciale des activités bancaires et d'assurance.

En 2022, Argenta a participé aux tests de résistance en ce qui concerne le risque climatique de la BCE. L'objectif était double :

- évaluer l'exposition du modèle d'entreprise au risque climatique
- calculer l'impact financier des scénarios de risque climatique (transitionnel et physique) à court et long terme.

Argenta a obtenu un bon score à ce test de résistance, ce qui la place dans le groupe des banques les plus performantes.

Les risques liés au climat et à la durabilité font donc partie intégrante du cadre de gestion des risques à l'échelle de l'entreprise qui, en 2022, est en outre devenu opérationnel suite à l'implication active des 3 lignes de défense et des comités responsables. Les risques climatiques continueront à être qualifiés de risques « hot spot » en 2023. Cela signifie que le cadre existant sera davantage développé en 2023, tout en continuant à se concentrer sur le développement de données fiables sur les risques climatiques, l'achèvement du cadre de gestion des risques climatiques, la traduction d'ambitions climatiques stratégiques en KPI tactiques et la mise en œuvre des exigences réglementaires en matière de reporting externe sur les risques climatiques. Tout cela sera réalisé conformément au modèle d'exploitation et de gouvernance fixé dans la politique en matière de risque climatique et de durabilité et en étroite concertation avec le conseil d'administration et l' (les) autorité(s) de contrôle.

Vous recherchez plus d'informations sur le suivi des risques en matière de climat et de durabilité ? Lisez le rapport sur le climat 2022 à ce sujet.

Les rôles et responsabilités liés au suivi de la politique climatique et de durabilité par les différentes instances de gouvernance sont formellement inclus dans le mémorandum de gouvernance.

Méthodologie de hiérarchisation des risques

Les membres du comité de direction mettent à jour chaque année les risques financiers et non financiers liés aux points chauds. Ce sont les risques qui méritent une attention prioritaire, qui doivent être bien gérés en interne et pour lesquels nous devons effectuer des contrôles approfondis.

Risque important pour Argenta sur la base du modèle d'entreprise d'Argenta

Argenta tire une grande partie de ses revenus de la marge d'intérêt de ses activités bilantaires retail. Une gestion active de la marge d'intérêt est dès lors essentielle. Dans sa gestion des risques d'intérêt, Argenta vise une marge d'intérêt stable et la surveillance de la valeur économique de son propre patrimoine par la gestion endogène de l'écart de durée du bilan, si nécessaire complétée par une politique de couverture exogène. Cela se fait dans le cadre de

l'appétence au risque et à l'aide des instruments définis dans le cadre de gestion des risques d'intérêt, tout en étant soutenu par des modèles de risque d'intérêt approuvés.

La gestion des risques d'intérêt est dirigée par l'ALCO et mise en œuvre par l'Asset & Liability Management, ou « équipe ALM ». L'équipe ALM se fait assister par la Concertation Hedging en ce qui concerne la politique de couverture des taux d'intérêt. La Concertation Hedging analyse et décide des instruments de couverture des taux d'intérêt appropriés dans le mandat reçu de l'ALCO. Cette gouvernance assure une gestion des risques d'intérêt selon les principes de la gestion intégrée des risques, la stratégie en matière de risques définie par le conseil d'administration et le cadre réglementaire fixé par l'autorité de contrôle.

Reporting par la fonction de gestion des risques et indépendance

La fonction de gestion des risques rend compte chaque trimestre au comité de direction et, via le comité des risques, au conseil d'administration en ce qui concerne divers sujets dans le domaine de la gestion des risques. Ainsi, la fonction de gestion des risques remet chaque trimestre au comité des risques le rapport RAF sur les KRI, tant le profil de risque financier en ce qui concerne le climat et la durabilité que le profil de risque non financier en ce qui concerne la marque et la durabilité.

Dans le cadre de sa fonction de surveillance, le conseil d'administration vérifie chaque année si la fonction de gestion des risques a correctement exercé sa fonction en tant que fonction de contrôle indépendante au cours de l'exercice précédent.

Le conseil d'administration dans sa fonction de surveillance communique directement (et donc sans consulter le comité de direction) avec la fonction de gestion des risques indépendante via le CRO et les directeurs de la fonction de gestion des risques à propos de questions importantes relatives aux risques.

Le CRO et les directeurs de la fonction de gestion des risques (et par extension toutes les fonctions de contrôle indépendantes) peuvent, indépendamment du comité de direction, rendre compte directement au comité des risques du groupe, au comité des risques, au comité d'audit et au conseil d'administration. Cela comprend aussi bien les rapports qualitatifs et quantitatifs.

6.5 Intégrité



6.5.1 Politique d'intégrité et codes de conduite

Argenta reste fidèle à ses valeurs sur le plan de l'éthique et de l'intégrité. Nous continuons à défendre des méthodes de vente honnêtes et une culture de bon sens. C'est pourquoi il est important que nous promouvions et garantissons l'intégrité à tous les niveaux. La charte Intégrité constitue la base officielle de la politique bancaire et d'assurance d'Argenta, et sert de fil conducteur aux actions et décisions d'Argenta. L'intégrité implique la fidélité aux normes généralement admises dans le secteur bancaire et des assurances, mais aussi à notre raison d'être et aux valeurs propres à l'entreprise : proximité, esprit d'entreprise, pragmatisme et simplicité (PEPS).

En savoir plus sur l'intégrité chez Argenta

Une bonne gouvernance s'appuie en grande mesure sur l'engagement et le dévouement de tous les collaborateurs d'Argenta. Le conseil d'administration détermine dès lors, en plus des objectifs stratégiques, la politique d'intégrité d'Argenta ainsi que les codes de conduite internes ou les prescriptions formelles.

Ceux-ci stipulent comment l'entreprise agit dans un esprit d'intégrité et d'implication avec l'ensemble des parties prenantes d'Argenta. Ces valeurs et codes de conduite sont communiqués et promus au sein d'Argenta. Ce cadre est défini dans la « Charte Intégrité ».

Cette charte traite des valeurs fondamentales et du « purpose » propres à Argenta, mais également des normes déontologiques visant à garantir l'intégrité du secteur des banques et des assurances. Il faut non seulement qu'Argenta adopte un comportement déontologiquement responsable et conscient des valeurs, mais il est important aussi que les collaborateurs préservent leur intégrité personnelle. À cet égard, il est d'une importance cruciale que la direction s'impose à elle-même des règles de conduite strictes et donne le bon exemple (« tone at the top »).

[Lisez la charte Intégrité](#)



Les normes déontologiques visant à garantir l'intégrité d'Argenta ont été développées en politiques thématiques conformément à la Charte Intégrité. La politique Conflits d'intérêts, la politique de prévention fiscale, la politique

Vie privée et la politique Anti-blanchiment / Lutte contre le financement du terrorisme (« Anti-money laundering / Combating the financing of terrorism »), la politique Acceptation des clients et la politique en matière de sanctions et d'embargos ont été révisées en 2022.

En outre, Argenta élabore concrètement les normes déontologiques dans des codes de conduite qui indiquent quel comportement est autorisé ou interdit.

Prévention des comportements non éthiques, de la corruption et des pots-de-vin

Argenta veille à ne pas être impliquée dans la corruption et/ou des pots-de-vin de quelque manière que ce soit, et applique une tolérance zéro en la matière. En tant que mesure de contrôle visant à éviter la corruption, les avantages autorisés dont Argenta et ses collaborateurs bénéficient sont limités aux pratiques de rémunération normales définies dans la politique de rémunération, le mémorandum de gouvernance interne (pour les administrateurs), la politique d'approvisionnement, la politique de commissionnement et le code de conduite sur les incitations.

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

Pour stimuler l'intégrité, la transparence est essentielle. Argenta prône donc une culture organisationnelle ouverte dans laquelle les collaborateurs se sentent libres et en sécurité pour signaler des pratiques qui vont à l'encontre de l'intégrité ou valoriser les bons exemples par un compliment. Tout le monde doit se montrer prêt à donner et à recevoir du feedback. Quiconque constate une infraction à la déontologie est tenu de le signaler, que ce manquement ait été commis par le collaborateur lui-même, par un client, un autre collaborateur ou un tiers.

La fonction de Compliance remplit un rôle important dans l'élaboration et le maintien de la politique d'intégrité. Le Compliance Officer du Groupe Argenta, qui est également directeur Compliance, exerce un rôle de coordination et de prise d'initiative dans l'application de la politique d'intégrité et fait rapport au comité de direction d'Argenta BVg. Compliance rend compte chaque année au comité de direction, au niveau du groupe, des conflits d'intérêts enregistrés au cours de l'année, sur la base des registres de conflits d'intérêts et des informations reçues des entités décentralisées.

Outre les vérifications habituelles effectuées lors du recrutement, Argenta contrôle en permanence le respect par ses collaborateurs des dispositions internes, légales et réglementaires relatives à l'intégrité et au comportement. Au moins une fois par an, Compliance rend compte de l'application de la déontologie dans son rapport d'activités Compliance.

Prévention des conflits d'intérêts

La politique en matière de conflits d'intérêts vise à prévenir les conflits d'intérêts dans toute la mesure du possible, tant en interne qu'en externe. Comme tout autre prestataire de services financiers, Argenta peut être confrontée à des conflits d'intérêts factuels et potentiels qui découlent de ses différentes activités. La protection de l'intérêt du client est sa première préoccupation.

Les collaborateurs ont à cet égard l'obligation de signaler immédiatement en interne tout conflit d'intérêts effectif (ou apparent). Il en va de même pour les conflits d'intérêts découlant de situations s'étant produites jusqu'à un an auparavant. Dès qu'un collaborateur apprend qu'il est impliqué dans un conflit d'intérêts (apparent), il doit en informer son supérieur hiérarchique. Ils prendront ensemble les mesures nécessaires fondées sur les politiques d'Argenta pour maîtriser le conflit d'intérêts, et documenteront leur intervention.

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

En tant que bancassureur intégré, Argenta recherche un équilibre entre les intérêts du groupe et l'intérêt des sociétés individuelles qui font partie du groupe. À cet effet, des règles spécifiques sont élaborées en vue de protéger l'autonomie des sociétés individuelles ainsi que de régler les divergences ou conflits d'intérêts éventuels au sein d'Argenta ou entre les sociétés individuelles d'Argenta.

Prévention des abus de marché

Argenta mène en outre une politique en matière d'abus de marché conformément à la réglementation en vigueur. Cette réglementation a été adoptée au niveau européen pour protéger l'intégrité du fonctionnement des marchés financiers en luttant contre le délit d'initié et la manipulation de marché. L'interdiction d'abus de marché est donc double et comprend, d'une part, une interdiction de délit d'initié¹ et, d'autre part, une interdiction de manipulation de marché.

En cas de délit d'initié, le fonctionnement du marché est perturbé par un participant qui possède des informations confidentielles qui, si elles étaient publiques, influenceraient les cours. Ainsi, en anticipant l'évolution future des cours, ce participant peut injustement en tirer profit ou aider une autre personne à le faire. En cas de manipulation de marché, le participant concerné enverra des informations ou des signaux incorrects au marché, de sorte que l'offre ou la demande évolue de manière à lui profiter.

Formations sur la lutte contre la corruption et les pots-de-vin

Argenta organise des formations sur le thème de l'intégrité pour s'assurer que chacun est toujours attentif aux normes déontologiques. Ainsi, chaque collaborateur reçoit un rafraîchissement numérique périodique des normes les plus importantes ainsi que des nouvelles règles et nouveaux risques dans le cadre de l'intégrité sur des thèmes relatifs à l'intégrité tels que la protection de la vie privée, la lutte contre la corruption, les conflits d'intérêts et l'abus de marché.

Tous les collaborateurs seront régulièrement invités à suivre une formation obligatoire s'accompagnant d'un test de connaissances. La participation aux formations fera l'objet d'un suivi, la non-participation sera traitée conformément au cadre général des sanctions.

Procédure relative aux lanceurs d’alerte

Une procédure relative aux lanceurs d’alerte a été mise en place pour signaler des (tentatives de) pratiques illégales, immorales ou illégitimes qui tombent sous le contrôle d’Argenta. Elle offre aux collaborateurs un canal permettant de communiquer des observations ou constatations concernant des irrégularités (présumées) au sein de l’entreprise sans devoir suivre la voie hiérarchique. Les lanceurs d’alerte de bonne foi sont protégés contre toute mesure disciplinaire directe ou indirecte ou toute décision de portée similaire, l’anonymat étant garanti à 100 % par Argenta. Les fournisseurs et les clients ont également accès à des canaux pour signaler des comportements non éthiques.

En 2022, une dénonciation a été enregistrée dans le cadre de la procédure relative aux lanceurs d’alerte par la délégation syndicale au nom d’un collègue. Cependant, le collègue en question n’a jamais invoqué lui-même la procédure relative aux lanceurs d’alerte, de sorte qu’aucune enquête n’a finalement été menée.

Toutes les dénonciations de lanceurs d’alerte parviennent à un interlocuteur interne. De par sa fonction, cet interlocuteur est habilité à mener une enquête indépendante et à poser tous les actes d’investigation ainsi qu’à consulter toutes les sources nécessaires dans le cadre de l’enquête. Si l’interlocuteur le juge nécessaire, il peut être fait appel à une partie interne ou externe pour effectuer les actes d’investigation nécessaires.

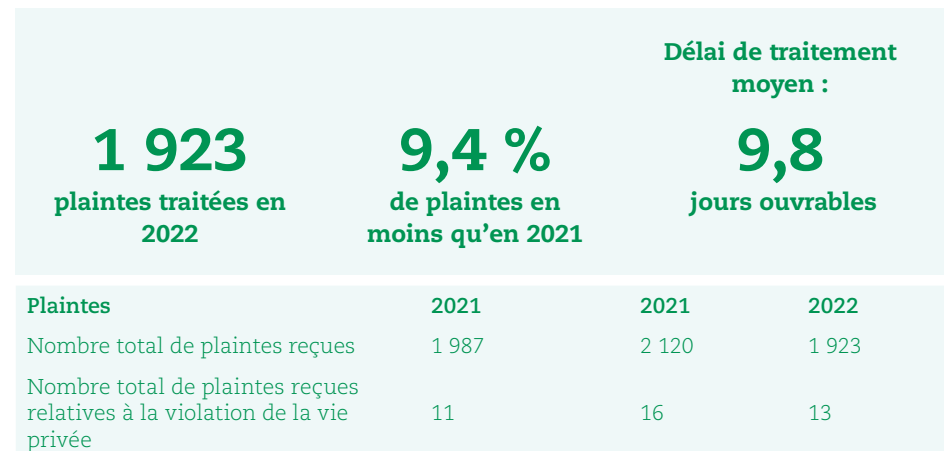
Aucune participation au lobbying

Argenta s’abstient de toute implication politique ou de tout lobbying, et n’apporte aucune contribution financière à cet effet.

Argenta limite sa représentation des intérêts à la participation à des organisations professionnelles telles que ³, la fédération faîtière du secteur financier belge, Assuralia⁴, la fédération professionnelle des assureurs belges, et Beama⁵, l’organisation faîtière des sociétés de gestion d’actifs. En outre, Argenta est également membre de l’ESBG, l’Association européenne des banques d’épargne.⁶

Les collaborateurs impliqués dans des partis politiques sont tenus de signaler cette activité accessoire et doivent recevoir une autorisation explicite pour l’exercer.

6.5.2 Traitement des plaintes



Le fait qu’il y ait moins de plaintes qu’en 2021 s’explique principalement par le fait que l’introduction des formules en 2021 a suscité beaucoup de réactions. Hormis cela, la tendance générale en 2022 a été similaire à celle de 2021 : un afflux de plaintes plus important aux premier et deuxième trimestres, une période plus calme aux troisième et quatrième trimestres.

Le département Gestion des plaintes se concerta régulièrement avec les départements concernés par des plaintes. Les risques réels mis en lumière par les plaintes sont également communiqués aux 3 lignes de défense. Le département Gestion des plaintes prend l’initiative de discuter du contenu des plaintes et de vérifier avec les départements concernés où des améliorations sont possibles. Le département Gestion des plaintes établit chaque année un rapport annuel de groupe qui traite des plaintes. Ce rapport annuel est inscrit à l’ordre du jour du comité des risques du conseil d’administration et est communiqué aux instances compétentes en la matière.

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

6.6 Politique de rémunération



6.6.1 Collaborateurs non administrateurs

Le conseil d'administration d'Argenta adopte en collaboration avec le comité de rémunération une politique de rémunération pour tous les collaborateurs de l'ensemble du groupe et surveille sa mise en œuvre en collaboration avec le comité de rémunération et les fonctions de contrôle indépendantes. Celle-ci tient compte de la complexité et des structures du groupe afin d'établir, d'élaborer et de mettre en œuvre une politique cohérente pour l'ensemble du groupe, qui soit conforme aux stratégies de gestion des risques de ce dernier. Elle s'applique à toutes les personnes concernées au niveau du groupe et au niveau de chaque filiale et de la succursale aux Pays-Bas. Elle ne s'applique pas aux agents ni à leurs collaborateurs.

La politique de rémunération d'Argenta repose sur les principes suivants :

- Argenta vise une rémunération conforme au marché. Le salaire des collaborateurs, employés, cadres, membres de la direction et membres du comité de direction d'Argenta est exclusivement constitué d'un montant fixe. La rémunération ne comprend aucune rémunération variable, ni aucune action, option sur action, prime d'entrée en fonction ou salaire reporté.
- La politique de rémunération détermine le package salarial applicable aux différentes fonctions. Les barèmes sont attribués sur la base du niveau de difficulté, de la responsabilité, du niveau de formation ou d'expérience exigé et de la spécialisation requise pour une fonction déterminée.
- Argenta poursuit explicitement une politique de rémunération non sexiste. Seul le poste d'un collaborateur détermine la catégorie de rémunération, et la catégorie de rémunération détermine et inclut le package salarial de ce collaborateur. Les collaborateurs de la même catégorie salariale ont donc un package salarial composé des mêmes éléments et fondamentaux.
- Aucun bonus n'est octroyé ni au management et aux collaborateurs d'Argenta, ni aux administrateurs. Il n'y a donc pas de rémunération variable annuelle, d'actions et d'options sur actions, de rémunération différée ou d'autres bonus, y compris pour la réalisation des objectifs ESG. Il s'agit d'un choix de gouvernance conscient. Nous voulons éviter toute tentation de réaliser des objectifs à court terme au détriment des objectifs d'Argenta à plus long terme.

Argenta garantit :

- la cohérence globale des politiques de rémunération du groupe en veillant à leur conformité avec les exigences juridiques des entreprises faisant partie du groupe et en vérifiant leur bonne application ;
- que la politique de rémunération est conforme à la stratégie d'entreprise, aux objectifs, aux valeurs et aux intérêts à long terme de l'établissement, et qu'elle contient des mesures qui doivent éviter les conflits d'intérêts ;
- la surveillance directe par le comité de rémunération de la rémunération des hauts responsables qui exercent des fonctions de gestion des risques et de Compliance. Cette surveillance est réalisée en toute indépendance par Compliance ;
- l'implication des fonctions de contrôle indépendantes :
 - la fonction de gestion des risques veille à ce que la politique de rémunération soit conforme à une gestion des risques sérieuse et efficace et favorise une gestion correcte des risques ;

- la fonction de Compliance analyse les conséquences de la politique de rémunération pour le respect par l'établissement de la législation et de la réglementation, de la politique interne et de la culture du risque, et rend compte de tous les risques en matière de respect et des problèmes de non-respect constatés à l'organe dirigeant ; la fonction de Compliance formule chaque année un avis par le biais du comité des risques. De plus, Compliance exerce en toute indépendance un contrôle qui est présenté dans un rapport au conseil et à la direction. Il n'est donc pas fait appel à une consultation externe ou autre parce qu'Argenta ne travaille pas avec des rémunérations variables ;
- la fonction d'audit interne exécute un contrôle indépendant de l'objectif et de la mise en œuvre de la politique de rémunération de l'établissement et de ses conséquences pour son profil de risque, et évalue comment ces conséquences sont gérées ;
- un contact réciproque et un échange d'informations entre les fonctions compétentes au niveau du groupe avec les filiales et la succursale ;
- une politique de rémunération non sexiste.

6.6.2 Administrateurs non exécutifs

La rémunération des membres non exécutifs des conseils d'administration des sociétés du Groupe Argenta inclut exclusivement une rémunération fixe déterminée par les assemblées générales respectives. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable, ni aucune indemnité de départ. La rémunération est la même pour tous les administrateurs non exécutifs, sauf pour le président du conseil d'administration.

Pour la participation à des comités spéciaux constitués au sein du conseil d'administration (le comité de nomination, le comité de rémunération et le comité de surveillance du groupe), les administrateurs non exécutifs perçoivent une rémunération complémentaire pour chaque réunion à laquelle ils assistent. Cette rémunération est identique pour tous les membres de ces comités. Le président perçoit une rémunération plus élevée.

Le président des conseils d'administration respectifs est un administrateur qui représente l'actionnaire familial. Il reçoit une rémunération fixe qui diffère de la

rémunération perçue par les autres administrateurs non exécutifs. Il ne perçoit pas de rémunération complémentaire pour chaque réunion à laquelle il assiste. Outre la rémunération annuelle fixe, le président du conseil bénéficie aussi des avantages d'un EIP (Engagement individuel de pension), d'une voiture de société, d'un remboursement des frais et de cotisations à la police collective pour les frais d'hospitalisation. Il bénéficie de la même indemnité de départ que les membres du CD.

6.6.3 Administrateurs exécutifs

Les administrateurs exécutifs reçoivent une rémunération annuelle fixe. Ils ne perçoivent aucune forme de rémunération variable. Leur rémunération annuelle n'inclut donc aucun élément pouvant inciter à poursuivre des objectifs à court terme ne correspondant pas aux objectifs du Groupe Argenta à plus long terme. Cette rémunération annuelle est conforme à l'annexe 2 de la loi bancaire sur la politique de rémunération. La rémunération est identique pour tous les membres des comités de direction, à l'exception du président.

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

À la fin de leur mandat, les administrateurs exécutifs reçoivent une indemnité conformément au contrat d'administration pour les administrateurs exécutifs. Conformément à l'application des exemptions de rémunération variable prévues à l'article 12/1 de l'annexe II de la loi bancaire, elle devrait consister en la combinaison d'une indemnité de non-concurrence et d'une indemnité analogue à l'indemnité de licenciement des employés.

L'indemnité des membres du comité de direction est également présentée dans la section 7 « Rémunération des administrateurs » du rapport annuel IFRS de la société.



À propos de ce rapport



7.1 Structure du rapport

Depuis 2012, Argenta rend compte de ses activités durables par le biais du rapport d'activité et de durabilité. En outre, le rapport de durabilité est de plus en plus étroitement lié aux thèmes traditionnels du rapport annuel. Cette méthode de reporting est conforme à la philosophie d'Argenta selon laquelle le développement durable fait partie intégrante des activités de bancassurance. Le reporting des informations relatives à la durabilité est destiné à tous les clients, agents, collaborateurs, actionnaires-coopérateurs et familiaux, investisseurs institutionnels, autorités de contrôle, représentants de la société et autres parties prenantes intéressées par la stratégie et les performances liées à la durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep et de toutes les sociétés sous-jacentes.

Ce reporting couvre la période allant du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022 et a été établi conformément aux normes de reporting les plus récentes du GRI, à savoir les « GRI Standards ». Le rapport de durabilité est également lié aux objectifs de développement durable des Nations unies (« Sustainable Development Goals » ou « SDG »). Le rapport d'activités et de durabilité contient également un certain nombre de divulgations conformément au projet de normes ESRS qui seront à la base de la Directive sur la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises (« Corporate Sustainability Reporting Directive ») qui entrera en vigueur à partir de 2024.

Depuis 2021, Argenta rend compte de ses efforts en matière de climat dans un rapport sur le climat qui fait partie du rapport d'activités et de durabilité complet, mais qui est mis à disposition en tant que document distinct. Le rapport sur le climat est destiné à tous les clients, agents, collaborateurs, actionnaires-coopérateurs et familiaux, investisseurs institutionnels, autorités de contrôle, représentants de la société et autres parties prenantes intéressés par la stratégie et les performances liées à la politique climatique d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep et de toutes les sociétés sous-jacentes.

Outre le rapport d'activités et de durabilité complet, qui est disponible en PDF, une version abrégée sera également mise à disposition en ligne. Cette version abrégée ne contient que des informations qu'on retrouve aussi dans le document complet.

7.1.1 Contenu et matérialité

Le rapport d'activités et de durabilité rend compte des thématiques durables qui ont un impact matériel sur la politique d'Argenta. Tous les deux ans, Argenta organise une enquête auprès des parties prenantes afin de recenser les attentes des clients, prospects, agents, collaborateurs, actionnaires et organisations de défense d'intérêts en matière de durabilité. Les résultats de cette enquête sont systématiquement à la base d'une mise à jour du plan d'action de durabilité. En 2022, une nouvelle enquête a été réalisée auprès des parties prenantes. Cette mise à jour sera utilisée pour réévaluer les sujets matériels en 2023 et les intégrer dans le nouveau plan d'action de durabilité 2023-2026. Le rapport d'activités et de durabilité de 2022 contient des informations sur les efforts d'Argenta en matière de climat, de société et d'administration (« ESG »).



7.1.2 Portée et limites

Le rapport d'activités et de durabilité comprend le rapport non financier de l'ensemble du groupe Argenta Bank- en Verzekering, y compris les filiales et la succursale aux Pays-Bas, pour l'exercice 2022 qui s'est terminé le 31 décembre 2022. Ce reporting est exigé par la transposition de la directive 2014/95/UE (relative à la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité) dans la législation belge le 3-09-2017, introduite dans le CSA sous l'article 3:6, §4 et 3:32, §2. Le périmètre du rapport de durabilité 2022 couvre Argenta Bank-en Verzekeringsgroep SA et les sociétés sous-jacentes (Argenta Banque d'Épargne SA, avec sa succursale aux Pays-Bas, Argenta Asset Management SA, Argenta Assurances SA). Les agences indépendantes n'ont pas été prises en considération, car elles sont sous la responsabilité directe d'agents indépendants.

Argenta les encourage néanmoins à souscrire aux engagements de ce rapport. À cet effet, elles bénéficient aussi du soutien d'Argenta. Il n'y a pas de changements notoires en ce qui concerne le champ d'application et les limites par rapport au reporting précédent. Le dernier rapport d'activités et de durabilité de 2021 peut être consulté [ici](#).

7.1.3 Reporting et gouvernance

Les informations ont été collectées auprès des directions suivantes chez Argenta : Marketing commercial, Distribution, Soutien à la distribution, Marketing stratégique, Informatique, Gestion financière, Organisation et Talent, Affaires juridiques, Procurement & Facility Management, Risque & Validation et NFRM et Supervisory Office, Compliance, Audit interne, Trésorerie & Investissements et les directions opérationnelles.


Les sociétés sous-jacentes et les succursales aux Pays-Bas ont également été consultées le cas échéant. Les informations utilisées pour le reporting relatif à la durabilité dans ce rapport annuel ont fait l'objet d'un suivi par la responsable de la durabilité, placée sous l'autorité hiérarchique directe du CEO. Le CEO est aussi en charge de la responsabilité sociétale des entreprises. De plus, le conseil d'administration est aussi impliqué dans la responsabilité sociétale des entreprises et les rapports y afférents. Le rapport de durabilité a donc été réalisé avec l'aide des différents responsables commerciaux et de durabilité d'Argenta.

Il a été relu par la direction supérieure et approuvé par le comité de direction. Enfin, le 28 mars 2023, le rapport d'activités et de durabilité a été approuvé par le conseil d'administration.

7.2 Attestation indépendante



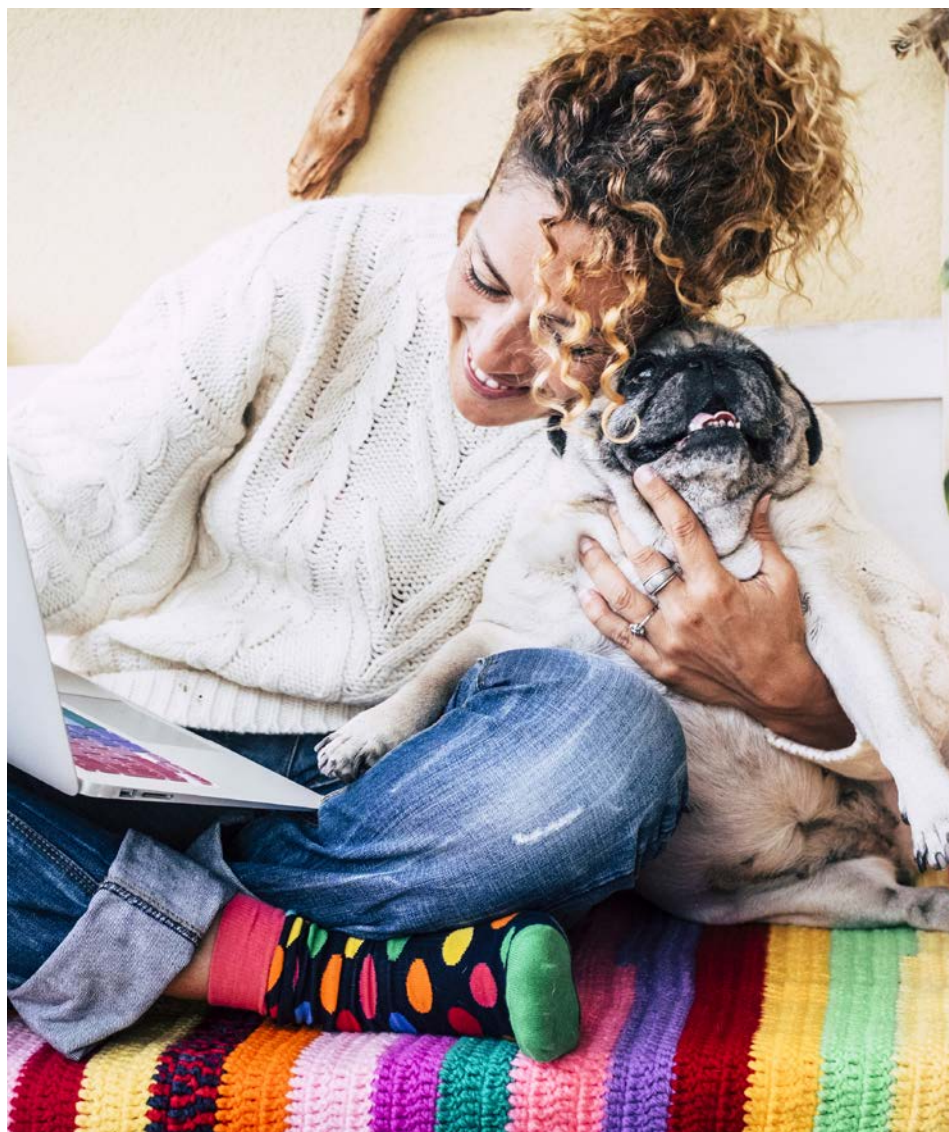
Ce rapport a été attesté par le professionnel indépendant KPMG Réviseurs d'Entreprises. Cette attestation concerne un examen limité des informations sélectionnées, conformément à la norme internationale de missions d'assurance (ISAE) 3000 (révisée), « Missions d'assurance autres que les audits et examens limités de l'information financière historique. »

Les informations retenues qui ont été examinées avec un niveau d'assurance limité dans le cadre de cette attestation sont marquées du symbole «  » dans le Rapport d'activités et de durabilité 2022. Par souci de clarté, la version abrégée en ligne du rapport d'activités et de durabilité ne fait pas partie du périmètre de l'attestation du réviseur.

Coordonnées

Vous avez une question ?
Chez Argenta, nous sommes à votre écoute. Contactez le directeur de votre **agence** ou posez votre question via l'app Argenta.





Informations

Le rapport d'activités et de durabilité d'Argenta Bank- en Verzekeringsgroep SA paraît en français, en néerlandais et en anglais. Veuillez adresser vos questions relatives à ces rapports à secretariaatdc@argenta.be ou par téléphone, au +32 3 287 48 25.

Gestion des plaintes

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

Si leur aide ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez vous adresser dans un deuxième temps au service Gestion des plaintes du Groupe Argenta:

Gestion des plaintes

Belgiëlei 49-53
B-2018 Anvers (Antwerpen)
Tél. : +32 3 285 56 45
gestiondesplaintes@argenta.be

Localisateur d'agences

Trouver une agence à proximité. [Vers le site web](#)

Relevé des sociétés Argenta

Les informations relatives à la vue d'ensemble des entreprises d'Argenta sont disponibles à l'adresse suivante. [Vers le site web](#)

Colophon

Concept et coordination : Mieke Winne, Christine Vermylen et Geert Delanghe

Rédaction : Mieke Winne, Christine Vermylen, Anna Sarkar, Stéphanie Dangreau, avec la contribution de collègues de différentes équipes.

Montage final : Mieke Winne, Christine Vermylen, Eleonore Milbou

Traduction : Elan Languages, Véronique Dujay, Martine Pauwels, Kim Putz, Liesbet Willekens (FR) - CommunicationWise (EN)

Photos et vidéos : Spot-On, iStock, Shutterstock, Getty Images et Envato

Mise en page et développement : Plan B communication créative

Éditeur responsable : Peter Devlies, Argenta Bank- en Verzekeringsgroep, Belgiëlei 49-53, 2018 Anvers

Le contenu de cette édition a été finalisé le 28 avril 2023..