Stratégie ESG

« Prendre soin »

beobank
Vous êtes bien entouré

ÉDITO

La durabilité, ou plus particulièrement les aspects ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance), est un sujet important et incontournable pour Beobank.
La recherche de durabilité et d'impact social est en effet de plus en plus importante pour nos collaborateurs, nos clients, nos actionnaires et le régulateur, et nous sommes convaincus que, dans notre domaine d'activité, nous pouvons également apporter une contribution positive pour notre société.

Conscient du chemin qu'il reste à parcourir, nous prenons ce sujet avec beaucoup d'humilité et l'envie de progresser. La préoccupation des critères ESG n'est pas nouvelle pour Beobank et a déjà été prise en charge par différentes équipes ces dernières années. Toutefois, fort de nos expériences passées et portés également par l'ambition du groupe Crédit Mutuel, nous souhaitons aujourd'hui lui donner une dynamique nouvelle et intégrer structurellement nos priorités ESG dans nos pratiques commerciales et dans nos ambitions grâce à une stratégie clairement définie et à des actions concrètes.

Cette brochure a pour objectif de communiquer clairement notre feuille de route en matière de durabilité et d'impliquer l'ensemble des parties prenantes (collaborateurs, clients, fournisseurs…) dans la voie d'un monde plus juste et plus durable.

Guy Schellinck
CEO Beobank

Notre carte d'**identité**

Beobank est une banque de détail belge qui facilite le quotidien de ses clients en proposant des solutions personnalisées pour particuliers, indépendants, professions libérales et PME. Nous souhaitons établir avec eux une relation durable afin de pouvoir les accompagner de manière optimale à chaque étape de leur vie. Beobank est une filiale du Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale, groupe bancaire mutualiste de premier plan en France.

NOS RESSOURCES

Un réseau humain

1 435 collaborateurs Beobank

742 000 clients

Un réseau de proximité

203 points de vente dont 10 PRO Centers
(agences pour indépendants et entreprises)

136 guichets automatiques

Un réseau multicanal

Beobank Service Center

Beobank Online et Beobank Mobile avec assistant virtuel

Beobank.be avec fonction de chat en ligne

Une solidité financière

774 M€ de fonds propres

Chiffres en date du 31/12/2022

CE QUI NOUS GUIDE

Bien vous entourer. C'est ce qui nous anime.
Chez Beobank, nous estimons que chaque projet, qu'il soit petit ou grand, mérite d'être écouté. Nous sommes une banque accueillante pour tous. L'accompagnement de nos clients sur le long terme est notre priorité.

Notre mission

- Accompagner et conseiller nos clients dans toutes les étapes de leur vie
- Rendre leurs projets possibles
- Les aider à mieux profiter de la vie

Notre philosophie de travail

Le **service** et la **satisfaction client** sont au centre de tout ce que nous entreprenons, que nous soyons ou non en contact direct avec nos clients. **Humain, simple, positif** et **performant** sont les valeurs d'entreprise qui reflètent notre état d'esprit de travail.

Notre activité

Nous proposons des solutions pour les particuliers, les indépendants, les professions libérales et les PME :

- Conseils personnalisés
- Banque au quotidien
- Solutions de paiement physiques et digitales
- Financements
- Protection
- Epargne et Investissements

NOS ATOUTS

Une banque :

- de proximité et à taille humaine
- solide et non cotée en bourse
- qui fait partie du Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Notre stratégie **ESG**

Notre baseline commerciale «vous êtes bien entouré» intègre naturellement notre stratégie ESG. Cette dernière repose sur le concept très concret de « **Prendre soin** » et, en lien avec les objectifs de développement durable de l'ONU, s'articule autour de **3 axes majeurs** :

- prendre soin de nos collaborateurs,
- prendre soin de nos clients
- et prendre soin de notre écosystème.

Pour renforcer et ancrer sa stratégie ESG dans la durée, Beobank a défini des engagements, des priorités et des indicateurs de suivi afin de mieux orienter ses actions. Beobank s'efforcera de publier chaque année un rapport pour expliquer plus en détails ses réalisations.

AMBITION

Veiller à ce que chacun.e puisse travailler dans un environnement humain, stimulant, positif et efficace, avec un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et vie privée pour grandir ensemble et être une marque qui fait la fierté de ses collaborateurs.

D'ici 2027, 100% des collaborateurs seront fiers de travailler chez Beobank.

Axe 1

Prendre soin de **nos collaborateurs**

ENGAGEMENTS

Mettre notre **énergie** au service du **bien-être** de nos collaborateurs en intégrant les évolutions sociétales (cohabitation de 4 générations, besoin de sens dans les missions, chasse aux talents...).

PRIORITÉS

1. **Accueillir, faire grandir et retenir les talents**
2. **Accompagner** le manager dans son rôle de leader afin de créer le bon environnement de travail
3. **Etre un employeur dynamique, attractif et inclusif**

AMBITION

Être une banque accessible à tous et accompagner durablement nos clients dans leurs projets.

D'ici 2027, 100% des conseillers seront sensibilisés à la durabilité afin de conseiller efficacement nos clients.

Axe 2

Prendre soin de **nos clients**

ENGAGEMENTS

Accompagner nos clients dans **toutes les étapes de leur vie**, en maintenant une **proximité** et une **qualité de service** quelque soit le canal utilisé. Notre rôle est de **soutenir** nos clients dans leur transition numérique et vers des modes de **consommation plus responsables.**

PRIORITÉS

1. **Rendre l'ensemble de nos services accessibles** à tous et quel que soit le canal utilisé
2. **Communiquer** de façon transparente sur nos produits et en particulier sur ceux à caractère durable
3. **Accompagner** le marché belge dans sa **transition énergétique**
4. **S'assurer de la qualité** de nos services et **protéger** nos clients

AMBITION

Limiter notre impact négatif, encourager un comportement responsable chez tous nos collaborateurs et jouer un rôle encore plus visible dans la société en soutenant des initiatives qui renforcent l'inclusion et le lien.

D'ici 2027, 100% des kms réalisés avec la flotte de véhicules seront compensés par des projets en lien avec la préservation et la restauration de la biodiversité.

Quatuor Building - SA M. & J.M. Jaspers et J. Eyers & Partners, architectes.

Axe 3

Prendre soin de **notre écosystème**

ENGAGEMENTS

Renforcer notre impact positif, surtout dans les domaines où nous pouvons faire une réelle différence, et **sensibiliser tous les collaborateurs.**

PRIORITÉS

1. **Limiter notre empreinte carbone**
2. **Amplifier le rôle sociétal de Beobank** auprès de nos communautés en renforçant l'inclusion et le lien social
3. **Se conformer aux attentes réglementaires** pour assurer la transparence

Notre contribution aux **Objectifs de Développement Durable des Nations Unies**

La stratégie ESG de Beobank contribue à 6 des 17 objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD).
Ces ODD sont un appel à l'action à tous les pays et entreprises afin de promouvoir un avenir meilleur et plus durable pour tous.

« Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge

Les collaborateurs de Beobank constituent la première richesse de la banque et Beobank en fait sa force. Très attentive à prendre soin de ses collaborateurs dans toutes les dimensions de leur quotidien, Beobank mène une politique RH engagée et offre un environnement de travail stimulant, positif et efficace, avec un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et vie privée. Beobank a également un rôle à jouer envers ses clients. Se sentir bien entouré permet de mieux s'épanouir et d'améliorer son sentiment de bien-être, d'oser avancer, d'avoir des projets, de se lancer et d'affronter des moments parfois plus difficiles.

« Assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité, et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie

Dans un monde en profonde mutation qui impacte l'organisation du travail, les modes de management et les métiers, Beobank est attentive au développement des compétences et à la gestion des talents de ses collaborateurs en leur permettant de bénéficier de formations diversifiées tout au long de leur carrière.
Accueillir, faire grandir et retenir les talents sont des priorités.
Dans nos interactions avec nos clients, nous veillons toujours à communiquer les choses de manière simple et claire avec des termes compréhensibles par tous afin de délivrer un service de qualité.

Agir pour garantir à tous les individus les mêmes opportunités et possibilités dans tous les domaines

Beobank est une banque dynamique et accueillante pour tous, constituée de femmes et d'hommes qui reflètent la diversité de la société dans laquelle elle évolue. Nous voyons la diversité et l'inclusion au sens large comme des atouts pour notre entreprise et nous veillons ainsi à garantir des perspectives égales et équitables, non seulement à l'ensemble de nos collaborateurs mais également à nos clients, et à lutter contre toute forme de discrimination.

Encourager une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation

Beobank met son sens de l'innovation au service de ses clients pour leur proposer des produits et services adaptés à leurs nouveaux besoins au travers d'un réseau d'agences qui allie présence physique et digitale. Les collaborateurs sont formés aux nouvelles technologies pour accompagner la banque et ses clients dans les évolutions.

Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, et un travail décent pour tous

Beobank est un acteur économique qui soutient la croissance sur son territoire via les emplois qu'elle crée et les projets qu'elle finance. Nous veillons à ce que nos clients se sentent écoutés, entourés et accompagnés sur le long terme dans tous les projets de leur vie. Nous mettons également tout en œuvre pour être un employeur de qualité et offrir à nos collaborateurs un environnement de travail sécurisant et durable, où chacun se sent valorisé et respecté.

Prendre de manière urgente des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions

Beobank s'engage à réduire son empreinte carbone en optimisant et en réduisant au maximum la consommation d'énergie de ses bâtiments et en sensibilisant ses collaborateurs à une meilleure gestion des ressources. Pour ses clients, Beobank est attentive aux conseils financiers qui favorisent les investissements durables et les soutient dans leur transition vers des modes de consommation plus responsables.

Prendre soin de tout le monde au mieux, c’est jouer un rôle positif et concret dans notre société

En tant que banque à taille humaine, proche de ses clients, notre mission première est de **bien entourer nos clients**, les accompagner et rester à leurs côtés pour rendre leurs projets possibles.

En tant qu’employeur, nous avons un rôle à jouer vis-à-vis de nos collaborateurs. Pour que chacun puisse accomplir sa mission de façon efficace et se sente bien entouré, nous créons un environnement de travail humain, inclusif, positif et performant afin de délivrer ensemble une expérience client optimale.

Mais nous souhaitons également **contribuer à une société meilleure en créant du lien et en respectant notre environnement.** Chez Beobank, nous croyons en effet que nous avons la possibilité **d’apporter une contribution positive et durable** aux communautés dans lesquelles notre organisation est active. Non seulement en proposant des produits et des services, mais aussi en nous impliquant en faveur de notre environnement.

beobank

Vous êtes bien entouré

E.R.: Beobank NV/SA | Bd du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles | TVA BE 0401.517.147 | RPM Bruxelles | IBAN BE77 9545 4622 6142. REF CORPCOM-STRATESG-FR-0823