

be**C**bank

Rapport de durabilité 2023

be**C**bank
Vous êtes bien entouré

Chez Beobank, nous aspirons à adopter **une approche responsable**, en **contribuant progressivement à la construction d'un avenir plus durable**, dans l'intérêt de nos clients, de nos collaborateurs, de la société et de notre planète.

Nous sommes convaincus que, dans notre secteur d'activité, nous pouvons apporter une contribution positive à la société. Bien conscients qu'il reste encore beaucoup à accomplir, nous abordons toutefois ce défi avec humilité et une volonté de progression.

Si la prise en compte des critères ESG n'est pas nouvelle pour Beobank et a été abordée par diverses équipes ces dernières années, nous sommes aujourd'hui déterminés à lui insuffler une nouvelle dynamique.

En 2023, nous avons lancé notre stratégie ESG qui nous permet de capitaliser sur les réalisations passées tout en intégrant de manière structurelle nos priorités ESG dans nos pratiques commerciales et nos ambitions grâce à une stratégie clairement définie et à des actions concrètes.

Beobank fait partie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, groupe bancaire mutualiste de premier plan en France. Non coté en bourse, le groupe privilégie une relation à long terme avec ses clients coopérateurs. Une philosophie qui correspond parfaitement aux valeurs de Beobank. En tant que banque à taille humaine, proche de ses clients, **notre mission première est en effet de bien entourer nos clients, les accompagner et rester à leurs côtés pour rendre leurs projets possibles.**

Ces principes constituent les fondements de notre stratégie ESG. **Notre politique ESG « prendre soin »**, liée à notre base line commerciale « vous êtes bien entourés », est reliée aux objectifs de développement durable de l'ONU. Elle s'articule autour de **3 axes indissociables de notre activité : les collaborateurs, les clients et l'écosystème.**

En tant qu'acteur financier, nous reconnaissons notre rôle crucial dans la transition écologique, notamment en ce qui concerne la mobilité et le logement. Par exemple, face au coût estimé élevé de la transition énergétique pour les particuliers, nous avons lancé des produits visant à aider nos clients dans leur propre transition, tels que des solutions de rénovation énergétique, de mobilité durable et d'investissement responsable. Cependant, nous sommes conscients que nous pouvons aller encore plus loin, notamment en développant des solutions innovantes afin d'accompagner au mieux ceux et celles qui en auront le plus besoin dans les années à venir.

Dans toutes nos initiatives, nous veillons à ce que nos actions et développements répondent aux attentes de la société et de nos clients. **Notre fondation « With you fund »**, lancée à la fin de l'année 2023 en partenariat avec la Banque Transatlantique Belgium et abritée à la Fondation Roi Baudouin, vise à soutenir des projets associatifs luttant contre les inégalités sociales et les problèmes environnementaux.

Nous sommes convaincus que notre succès ne peut être mesuré uniquement en termes financiers ; nous sommes également responsables de l'impact que nous avons sur notre environnement et sur les personnes qui y vivent. C'est pourquoi nous sommes fiers de notre engagement envers une stratégie ESG ambitieuse et en constante évolution.

Ce premier rapport de durabilité témoigne de notre engagement et a pour objectif de communiquer sur nos différentes initiatives en matière de durabilité.

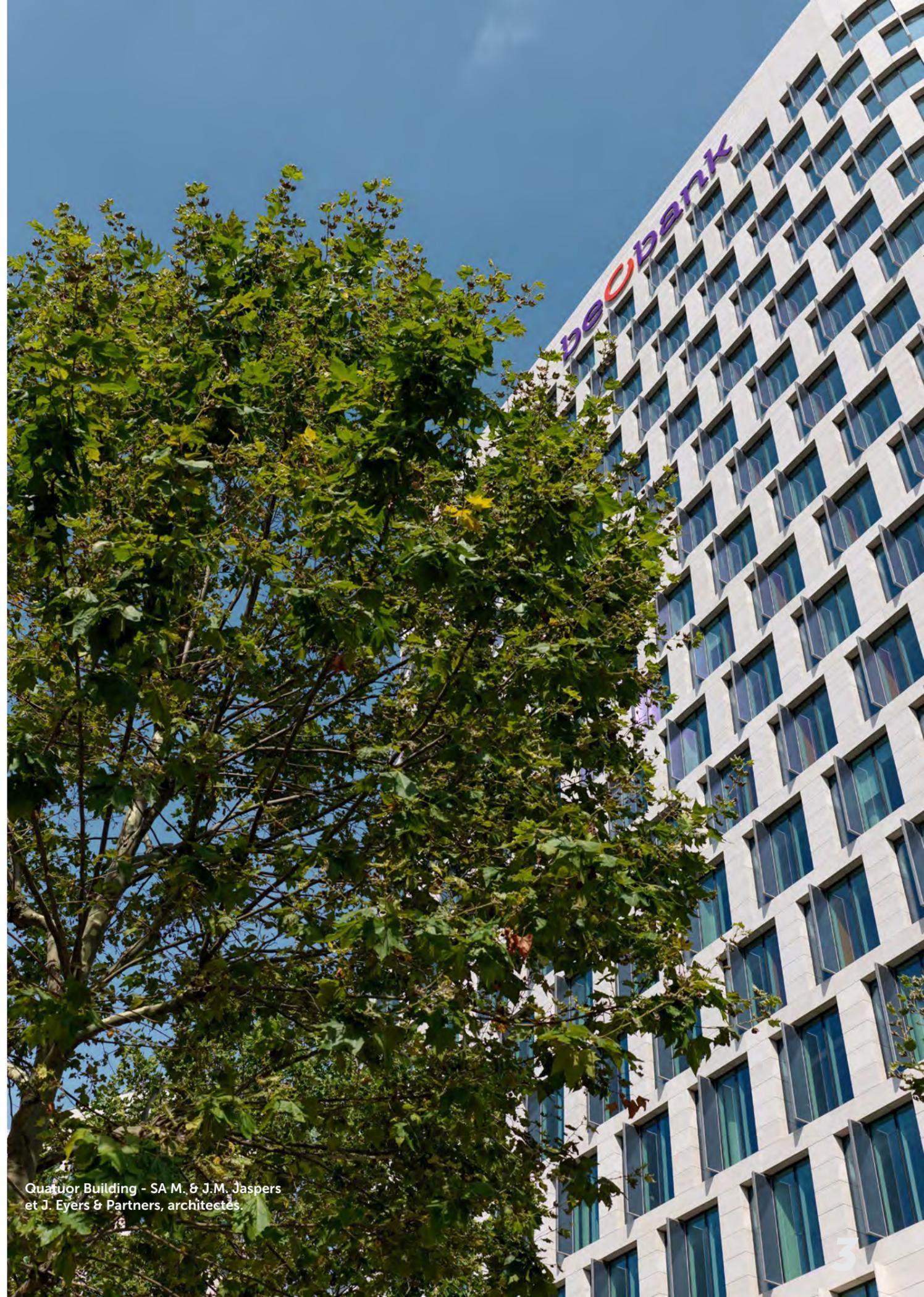
Guy Schellinck
CEO Beobank

EDITO



SOMMAIRE

1	Notre carte d'identité	4
2	La durabilité chez Beobank	6
3	Les faits marquants	8
4	Nos actions pour chacun de nos axes	
	Axe 1 : Prendre soin de nos collaborateurs	9
	• Accueillir, faire grandir et retenir les talents	10
	• Être un employeur attractif, inclusif, et dynamique	14
	• Accompagner le manager dans son rôle de leader	20
	Axe 2 : Prendre soin de nos clients	22
	• Rendre l'ensemble de nos services accessibles à tous et quel que soit le canal utilisé	23
	• Accompagner le marché belge dans sa transition énergétique	27
	• S'assurer de la qualité de nos services	30
	Axe 3 : Prendre soin de notre écosystème	33
	• Limiter notre empreinte carbone	34
	• Amplifier notre rôle sociétal	37
	• Se conformer aux exercices réglementaires en matière d'ESG	39
5	Indicateurs de performance	42



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
1 454 collaborateurs Beobank
765 000 clients



Un réseau de proximité
200 points de vente dont 7 PRO Centers
(agences pour indépendants et PME)
142 guichets automatiques



Un réseau multicanal
Beobank Service Center
Beobank Online et Beobank Mobile avec assistant virtuel
Beobank.be avec fonction de chat en ligne



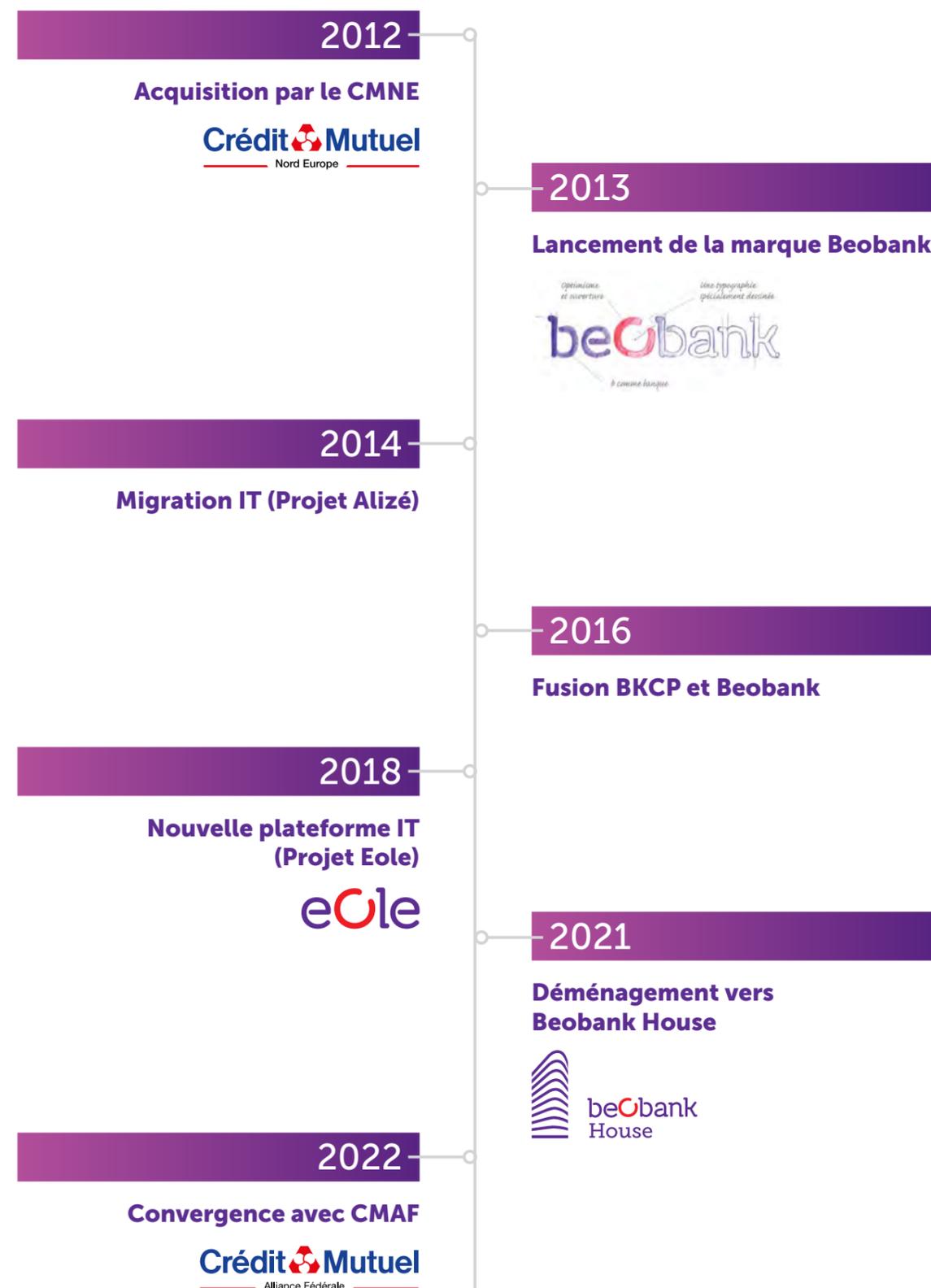
Une solidité financière

Ratio de solvabilité CET1	12,8 %
Ratio de solvabilité Global	13,17 %
Ratio de liquidité à court terme (LCR)	139 %
Ratio de liquidité à long terme (NSFR)	136 %
Fonds propres	768 M€

Chiffres en date du 31/12/2023 (BGAAP)

Notre histoire

Plusieurs années de projets structurants importants tout en élargissant considérablement notre gamme de produits & services afin de toujours mieux accompagner nos clients dans leurs projets de vie.



NOTRE CARTE D'IDENTITÉ

Ce qui nous guide

Bien entourer nos clients, 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.

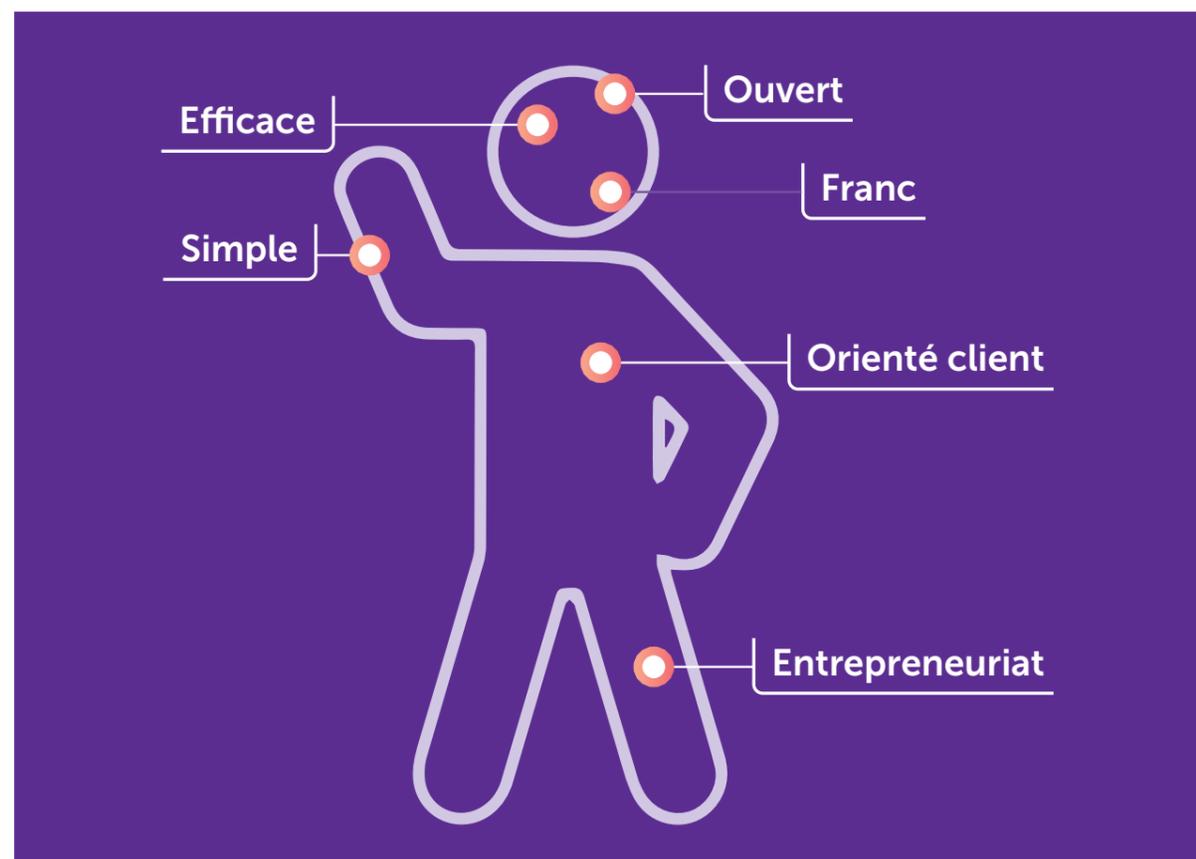
Notre mission

- 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.

Nos 6 comportements clés



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



Assurances et 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

LA DURABILITÉ CHEZ BEOBANK

Pour Beobank, il est important d'intégrer les trois aspects de l'ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dans nos projets actuels et futurs, et surtout d'agir concrètement. Nous répondons ainsi aux attentes de nos collaborateurs, de nos clients et des régulateurs.

En tant que **banque**, nous voulons être proches de nos clients et rester à leurs côtés pour réaliser leurs projets afin qu'ils puissent profiter davantage de la vie.

Notre slogan « **Vous êtes bien entouré** » englobe également la manière dont nous déployons notre stratégie ESG « **Prendre soin** » qui a vu le jour en 2023. Elle s'articule autour de 3 axes majeurs : nos **collaborateurs**, nos **clients** et notre **écosystème**.

Beobank s'est engagée à contribuer à l'effort collectif et à agir à son niveau pour un monde plus juste et plus durable. Pour ce faire, nous avons défini des engagements et des priorités, mis en place des actions et des indicateurs de suivi que nous détaillons dans ce rapport.

Pour chaque axe, Beobank s'est fixé une ambition :

Axe 1



Prendre soin de nos collaborateurs

« Veiller à ce que chacun, chacune 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. »

Axe 2



Prendre soin de nos clients

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

Axe 3



Prendre soin de notre écosystème

« 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. »

LA DURABILITÉ CHEZ BEOBANK

Nos principales avancées ESG en 2023

- Recrutement d'un Project Manager ESG.
- Mise en place de notre Comité ESG rassemblant des représentants des principaux métiers de la banque.
- Lancement de notre stratégie « prendre soin » et de la brochure ESG.
- Formation des membres du Comité ESG à la Fresque du Climat.
- Réalisation d'un keynote interne pour acculturer les collaborateurs aux enjeux de durabilité.
- Lancement d'actions de mobilisation collective autour du calendrier des événements durables : organisation du 1^{er} Clean Up Day dans Bruxelles, participation à la semaine européenne de la mobilité et à la semaine européenne de la réduction des déchets.
- Création de notre Fondation 'With You Fund' en collaboration avec la Banque Transatlantique Belgium et abritée à la Fondation Roi Baudouin.

Nos projets pour 2024

- Publication de notre premier rapport de durabilité.
- Renforcement de la culture ESG des collaborateurs.
- Déploiement des actions de notre Fondation With You Fund au profit d'associations actives dans les thèmes de « Justice sociale/Pauvreté » et « Environnement/Biodiversité ».
- Relance de l'engagement sociétal des collaborateurs au travers des Voluntary Days.
- Mise en avant d'une offre de produits durables incluant le logement et la mobilité durable.
- Mise en œuvre d'une charte d'achats responsables.
- Poursuite des actions de mobilisation collective en lien avec le calendrier des événements durables.

LES FAITS MARQUANTS

JANVIER

- Lancement du **nouveau prêt éco voiture** pour financer l'achat de voitures électriques ou hybrides neuves
- Résultat de l'enquête menée fin 2022 auprès des clients qui nous donnent la note de **satisfaction de 8,3/10**
- Lancement de la consultation interne pour la mise en place du **nouveau plan stratégique 2024-2027** du **Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale**

FÉVRIER

- **Beobank Mobile s'affiche à la 4^{ème} place** des applications bancaires belges selon l'agence D-Rating
- Les cartes bancaires peuvent être **bloquées 7j/7 et 24h/24** via un numéro dédié, le site ou l'application mobile

MARS

- **1^{ère} campagne média 2023** pour augmenter la notoriété de nos solutions pour l'habitat et nous positionner comme un partenaire accessible et à l'écoute
- Beobank rejoint l'**initiative « pas ici »** qui vise à établir des règles de base pour les commentaires postés en ligne et à limiter les commentaires haineux

AVRIL

- Lancement du **1^{er} Comité ESG**
- Lancement de la campagne **marque employeur « Place au vrai vous »** sur les médias sociaux
- Mise en place du **Total Reward Statement** pour nos collaborateurs
- **Conférence** d'Alexandre Pachulski sur l'**entrepreneurship**

MAI

- La marque **Beobank fête ses 10 ans**
- **Les extraits de compte** de toute nouvelle carte de crédit sont envoyés par défaut par **voie électronique**
- Lancement d'une **nouvelle version de l'application mobile** avec un nouveau design
- Participation au **20 km de Bruxelles** au profit d'United Fund for Belgium
- Participation au **1000 km à vélo** contre le cancer

JUIN

- **Collecte de sang** organisée à Beobank House par la Croix-Rouge
- Relance de la **campagne « Talent know Talents »** dans laquelle les collaborateurs de Beobank sont ambassadeurs de l'entreprise auprès de futurs collègues et pour les recrutements à venir

- Crédit Mutuel Equity et CIC Bruxelles, **deux filiales du Groupe**, emménagent au sein de Beobank House

SEPTEMBRE

- Lancement de notre **nouvelle campagne Branding**, qui met l'accent sur la gestion de budget et la manière dont Beobank aide ses clients à faire face à des dépenses imprévues
- Organisation du **1^{er} Clean Up Day** dans le centre de Bruxelles
- Participation à la **Semaine Européenne de la mobilité**
- **Beobank Mobile, classée 4^{ème} meilleure app** belge selon Sia Partners
- Deuxième vague de la **campagne employer branding** sur les médias sociaux avec 15 nouveaux ambassadeurs
- **Conférence** d'Hanan Challouki sur l'**inclusion** et la **diversité**

OCTOBRE

- Campagne de vaccination interne contre la **grippe**

NOVEMBRE

- Lancement et communication de la **stratégie ESG « prendre soin »**
- Collecte de lunettes solidaires durant la **Semaine Européenne de la Réduction des Déchets**
- **Partenariat** entre **Beobank et Engie** proposant un financement à 0 % pour s'équiper de modes de chauffage moins énergivores
- Résultats de 3 études :
 - **Ipsos** : la notoriété de Beobank atteint 85 %
 - **Testachats** : Beobank est identifiée comme la 2^{ème} meilleure banque belge
 - **Guide Epargne** : la 2^{ème} place du prix « Meilleur réseau d'agences » attribuée à Beobank

- **Conférence** de Bart Teuwen sur le thème de l'**absentéisme**
- **2^{ème} collecte de sang** organisée à Beobank House par la Croix-Rouge

- **Vente de chocolats** au profit de la recherche sur la sclérose en plaque à Beobank House

DÉCEMBRE

- Lancement de notre fondation **With You Fund** en collaboration avec la Banque Transatlantique Belgium et abritée à la Fondation Roi Baudouin
- Organisation du **Keynote interne** sur la thématique de l'ESG
- Communication sur les bienfaits de la **déconnexion numérique**
- Prolongation du **partenariat avec Belgian Cycling**

Axe 1



Prendre soin de nos collaborateurs

« 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...) ».



ACCUEILLIR, FAIRE GRANDIR ET RETENIR LES TALENTS

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 et d'un accompagnement tout au long de leur carrière. Accueillir, faire grandir et retenir les talents sont des priorités. Notre promesse est de 'bien entourer' nos collaborateurs afin que chacun, chacune puisse se développer professionnellement et personnellement.



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

— Accueillir, faire grandir et retenir les talents

Recruter

Nous évoluons aujourd'hui dans un environnement complexe en perpétuel changement et l'un des principaux enjeux RH est de **continuer à attirer de bons profils et les talents de demain, et de permettre à celui ou celle qui le souhaite d'évoluer.** Différentes actions sont mises en place pour attirer de nouveaux profils en adéquation avec nos valeurs et nos métiers.



Tout d'abord, une équipe **Talent Acquisition** est en charge du recrutement. Nous avons ensuite renforcé notre marque employeur avec une importante campagne intitulée « **Place au vrai vous** ». Ce sont de vrais collaborateurs qui prennent la parole pour exprimer leur expérience de travail chez Beobank et la mettent en relation avec leur parcours personnel, leur personnalité, leur passion ou leur talent.

L'objectif de la campagne est aussi de mettre en lumière les 4 piliers de notre vision RH qui font la différence : **centré humain, développement des talents, proactivité/entrepreneurship, flexibilité des parcours et opportunités.**

Grâce à différentes **campagnes de positionnement** au cours des dernières années, la marque Beobank gagne en pertinence (6^{ème} place) et en notoriété (85 %) ce qui nous permet de recruter des profils de haut niveau.

En 2023 nous avons recruté 125 nouveaux collaborateurs dont 57,6 % sont des hommes et 44,4 % des femmes.

Nous avons également lancé la campagne interne « **Talent Knows Talent** » parce que nous sommes convaincus qu'un collaborateur épanoui est notre meilleur ambassadeur. Les employés actuels sont encouragés à identifier et à recommander des collègues potentiels pour intégrer les équipes de Beobank.

Le recrutement peut également se réaliser via les **étudiants** que nous accueillons pendant la période estivale et qui peuvent ensuite mettre à profit leur expérience et intégrer des postes plus pérennes.

Le département des Ressources Humaines entretient sa collaboration avec les **hautes écoles et universités** en Belgique, en vue de familiariser les étudiants avec le monde du travail. Au vu de la guerre des talents, il est prévu de renforcer cette activité dans le courant de 2024.

En 2023
125
nouveaux
collaborateurs



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

Accueillir, faire grandir et retenir les talents

Former

À l'heure où la technologie et les modes de travail évoluent à grande vitesse, travailler au sein d'une banque généraliste comme Beobank exige sans cesse de **nouvelles compétences et connaissances**. Pour accompagner nos collaborateurs dans ces changements et garantir leur employabilité à long terme, nous mettons en place un **apprentissage permanent tout au long de leur vie professionnelle** pour les préparer

En 2023,
5,24 %
de la masse salariale
consacrée
à la formation



aux compétences de l'avenir et garantir leur adaptation à un monde plus numérisé.

En 2023, 5,24 % de la masse salariale a été consacrée à la formation et 93,5 % des collaborateurs ont reçu au moins une journée de formation.

Chaque nouveau Beobanker reçoit un **trajet de formation** adapté à sa fonction. Il est également convié à la journée d'intégration « **Beobank & you** » qui permet de présenter l'entreprise et faire découvrir les métiers de support au siège via des témoignages de collaborateurs et la visite des départements. La formation « **Working 4 Beobank** » permet de découvrir les avantages extra légaux proposés par Beobank. Enfin, afin de stimuler le lien et l'échange de connaissances entre le siège et le réseau, et améliorer le service rendu à nos clients, tous les collaborateurs de Beobank House ont la possibilité de passer deux demi-journées par an dans un point de vente.

Chez Beobank nous accordons une place importante à la gestion des talents via **la formation et le feedback** permanent et constructif. Pour nous aider, nous travaillons avec l'**outil Cornerstone**, l'une des meilleures solutions LMS (Learning Management System) du marché qui intègre la gestion des cycles de performances (fixation des objectifs, gestion des compétences, évaluations et feedbacks...).

Nos formations couvrent aussi bien le panel de nos produits que le développement de

nombreuses **compétences commerciales et « soft skills »**. Le portail Cornerstone regroupe ces formations qui se réalisent en classe ou en ligne, et qui durent de quelques minutes à plusieurs jours.

Tous les collaborateurs peuvent **planifier jusqu'à 4 jours de formation par an**, ce qui comprend non seulement les formations en classe données en interne, en externe, les formations en ligne et même la participation à des conférences, ...

Nos collaborateurs ont également accès aux **formations « Elan+ » gratuites et initiées par le secteur bancaire**. Elles se déroulent en classe ou en ligne sur des thématiques diverses comme la finance, le développement personnel, les compétences numériques, les langues et l'orientation professionnelle. Les collaborateurs peuvent également participer à des conférences organisées lors des Fin Days.

Parce qu'il est important pour Beobank d'impliquer ses collaborateurs et que nous bénéficions d'une belle expertise interne, nous avons lancé en fin d'année 2023 des **conférences inspirantes données par et pour les Beobankers**. Durant une petite heure, des collaborateurs partagent avec leurs collègues leur expertise d'un sujet ou d'un métier ... La première session s'est déroulée en décembre 2023 autour du thème de l'ESG.

PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

Accueillir, faire grandir et retenir les talents

Faire grandir

Le rapport des employés au travail évolue : ils attendent toujours plus de leur employeur, et veulent donner du sens à leur métier. Ils accordent une grande importance à l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle. Bonne nouvelle : c'est ce que Beobank propose à l'ensemble de ses collaborateurs.

Beobank les accompagne dans leur **développement personnel** et leur donne un maximum d'opportunités grâce à la participation à des projets transverses, à la mobilité interne, à la proposition d'un large choix de formations (compétences techniques, hard skills, soft skills, leadership) et à l'accompa-

gnement pour intégrer de nouvelles compétences liées aux nouvelles technologies.

Chaque année, des **entretiens professionnels** sont réalisés entre le collaborateur et son manager afin d'aborder les compétences et mettre en place, si nécessaire, un parcours d'accompagnement. Les collaborateurs peuvent également bénéficier d'entretiens avec un responsable Ressources Humaines.

A l'occasion de ces talents review, **les collaborateurs « à haut potentiel »** sont identifiés. Ce sont des personnes qui font preuve de capacités de développement et d'apprentissage spécifiques et qui pourraient

prendre des responsabilités plus larges à court ou à moyen terme. **16 ont été identifiés en 2023.** Ils ont pu bénéficier d'un parcours de développement spécifique. Celui-ci a débuté avec un assessment sur le leadership, suivi d'un moment de coaching avec les Ressources Humaines. Certains ont ensuite eu la possibilité de participer au **FinChallenge** de **Febelfin Academy** ou à des formations externes en fonction de leurs besoins individuels.

Dans notre culture d'entreprise, nous encourageons également nos collaborateurs à être proactifs dans l'exercice de leurs activités au sein de Beobank. Chaque Beobanker est ainsi **acteur de son développement professionnel.**

Chaque Beobanker peut se projeter dans un véritable parcours professionnel au sein de la banque. **La diversité des activités et des métiers** qui y est présente offre de nombreuses opportunités de développement personnel. Nous encourageons et soutenons chaque collaborateur à prendre les rênes de son propre développement. Ce qui peut conduire à une culture d'entreprise plus dynamique, une meilleure rétention des talents, des performances améliorées et une image de marque employeur renforcée pour la banque.

Dans ce cadre, **la mobilité interne** est stimulée car elle augmente les interactions entre les départements, accroît le niveau d'expérience et de connaissance dans les équipes, joue un rôle prépondérant dans la mixité interne et apporte des atouts considérables pour relever les défis actuels et futurs de notre entreprise.

Chez Beobank, nous faisons le choix d'une mobilité volontaire, incitative et accompa-

gnée via une **« charte de la mobilité interne ».**

Les postes disponibles sont accessibles via des annonces postées sur l'intranet de Beobank, avec une priorité pour les profils en interne. **Des portraits de collaborateurs ayant vécu une mobilité** sont régulièrement mis en avant dans la newsletter mensuelle envoyée à tous les Beobankers.

Créée en 2013, la **Beobank Academy**, au sein du Beobank Service Center (BSC), a pour but d'offrir aux jeunes diplômés une porte d'entrée dans le monde bancaire et de leur faire découvrir les différentes facettes du métier de banquier. Avec notre réseau, les collaborateurs du BSC sont le premier point de contact pour les clients et les assistent s'ils ont des questions ou ont besoin d'aide. Après leur formation et lorsqu'une opportunité se présente, les conseillers du BSC ont la possibilité d'évoluer vers une nouvelle fonction chez Beobank. **Une trentaine de conseillers sont formés par an** et en parallèle 15 à 18 conseillers du BSC évoluent chaque année vers une autre fonction en interne et, pour 70 % d'entre eux, vers une fonction commerciale. Depuis 10 ans, ce sont près de 134 conseillers du BSC qui ont évolué au sein de notre banque et qui restent fidèles puisque plus de 70 % d'entre eux occupent toujours une fonction chez Beobank.

Une attention particulière est portée aux collaborateurs recrutés dans le cadre du **«young talent program».** C'est un programme qui se déroule sur 2 ans et permet de faire découvrir 4 départements de la Banque, tant au niveau du réseau commercial qu'au niveau du siège central. En 2023, **6 collaborateurs ont intégré ce programme.**



ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF, DYNAMIQUE ET INCLUSIF

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 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, et à lutter contre toute forme de discrimination.



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

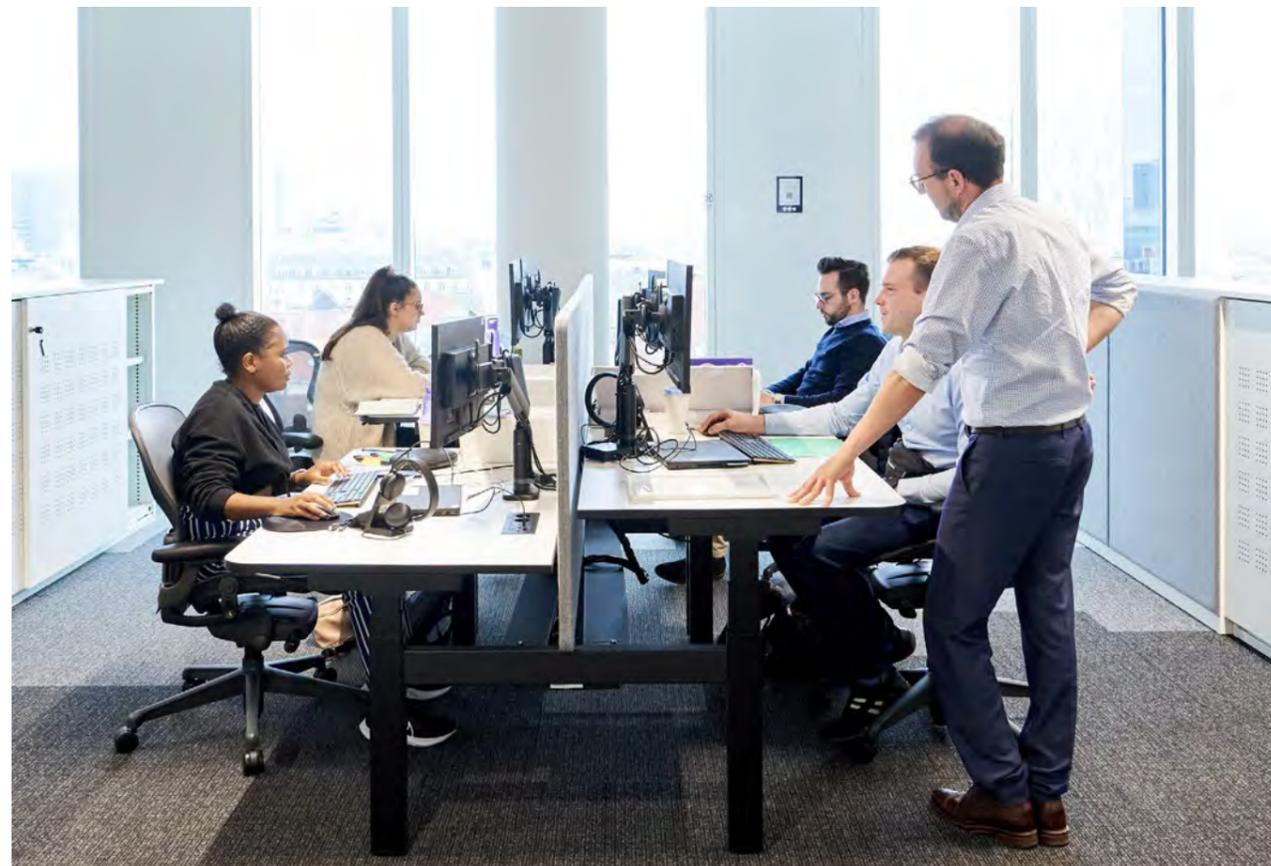
— Être un employeur attractif, dynamique et inclusif

Beobank, un ADN unique

Chez Beobank, il y a un **enthousiasme commun, un état d'esprit identique**. En tant que banque de proximité et à taille humaine, les valeurs d'entreprise qui reflètent notre état d'esprit sont : **humain, simple, positif et performant**. Ces valeurs se traduisent dans **6 comportements-clés** (orienté-client, simple, efficace, entrepreneuriat, ouvert et franc), qui font partie de notre ADN, et qui nous guident dans tout ce que nous faisons au quotidien. Nous sommes une banque dynamique avec des lignes hiérarchiques

assez courtes qui permettent souplesse et réactivité, avec la possibilité de réellement contribuer à l'évolution de la banque et d'être acteur dans notre stratégie de croissance.

A notre ADN s'ajoute la **notoriété** de 85 % et le **positionnement externe** de la marque Beobank, qui nous placent sur le marché belge comme un employeur attractif et un acteur qui prend de plus en plus d'importance dans le paysage financier belge. Grâce à notre **appartenance au Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale**, nous disposons des outils d'une grande banque tout en conservant la flexibilité et l'accessibilité d'une banque de taille moyenne.



Un environnement de travail agréable et motivant

Travailler dans un environnement de travail **positif et convivial**, où chacun, chacune peut accomplir sa mission de façon efficace et en étant bien entouré, est essentiel pour nous, que ce soit au siège ou en agence.

Notre siège, appelé **Beobank House**, se situe au **cœur de Bruxelles**, au sein du complexe Quatuor dans le Quartier Nord. Le bâtiment répond aux plus hauts standards de qualité, d'innovation et de performances environnementales. Facile d'accès grâce aux nombreux transports publics qui l'entourent, Beobank House est un lieu moderne et inspirant qui accueille près de **600 collaborateurs**.

Espaces de travail, salles de formation ou de réunion, bar Barista et restaurant Bistro ont été pensés pour favoriser l'échange, la coopération, la productivité et le bien-être de nos collaborateurs.

L'organisation des espaces de travail au sein de Beobank House se base sur le principe de l'**Activity Based Working**, « le travail basé sur l'activité ». Il permet à chacun, chacune de bénéficier de plus de flexibilité et de travailler plus efficacement en choisissant un espace dédié et adapté en fonction de la tâche à accomplir. Différentes zones distinctes sont ainsi prévues pour le plus grand confort de tous et le principe du desk sharing et du clean desk est d'application. Les postes de travail sont tous équipés d'une connexion filaire

au réseau, de deux écrans, d'une chaise de bureau ergonomique et d'un bureau réglable en hauteur.

Une politique de télétravail structurel, ancrée dans une culture de confiance mutuelle et d'entrepreneuriat, pour accroître la satisfaction, l'autonomie et la responsabilisation des collaborateurs a été implémentée en 2021. Elle permet aux collaborateurs du siège de télétravailler jusqu'à deux jours par semaine. En 2023, près de 480 collaborateurs bénéficient du télétravail. Afin de travailler de manière confortable et ergonomique également à la maison, les collaborateurs bénéficient d'un matériel adapté. Une indemnité de 55 euros par mois leur est versée pour notamment couvrir les frais de chauffage et d'électricité.

S'agissant du réseau commercial, le télétravail structurel n'est pas d'application car le canal physique traditionnel jouera toujours un rôle significatif au cœur de notre stratégie. A ce titre, le rôle du réseau commercial est de **garantir la proximité physique et l'accessibilité** pour les clients et les prospects afin de les accompagner, de manière humaine et personnalisée, dans la réalisation de leurs projets. Afin de garantir à nos commerciaux un environnement de travail optimal, ouvert et chaleureux, en proximité avec le client, nous poursuivons nos investissements dans le réseau avec l'aménagement de nos agences en **concept « open »**.

PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

— Être un employeur attractif, dynamique et inclusif

La santé et la sécurité avant tout !

Beobank attache une grande importance au bien-être, à la sécurité et à la santé de l'ensemble de ses collaborateurs. Dans le cas d'une situation professionnelle conflictuelle, de détresse, de violence ou de toute forme de harcèlement, **une personne référente et de confiance**, ayant suivi une formation requise, peut apporter des conseils et envisager des actions possibles.

Un **plan d'action annuel** concernant les **risques psychosociaux** est arrêté au sein du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et inclut des actions pour le bien-être psychosocial.

La **vie professionnelle** et la **vie privée** s'entremêlent de plus en plus, impliquant de **concilier différents rôles** : celui de travailleur, parent, conjoint, ami(e)... Ce bouleversement de l'équilibre vie privée/professionnelle et la numérisation croissante peuvent parfois impacter le bien-être psychosocial. Beobank sensibilise ses collaborateurs au **droit à la**

déconnexion afin de prendre le temps et le repos nécessaires pour pouvoir installer une distance entre le travail et les outils digitaux professionnels.

Compte tenu de l'augmentation importante de l'**absentéisme** en Belgique (tout secteur confondu), un groupe de travail constitué de représentants des RH et de managers est en place afin de travailler sur cette thématique. L'objectif est de développer une politique globale en matière d'absentéisme qui intègre différentes phases : le volet préventif (comment éviter dans certains cas qu'un collaborateur tombe malade ?), la période de l'absence (que faire pendant l'absence d'un collaborateur ?) et le moment du retour au travail (comment préparer le retour après une absence de longue durée, que faire en cas d'absences répétées, ...). Une **conférence à destination des managers** a également été organisée et menée par Bart Teuwen, expert en gestion de l'absentéisme et auteur du livre « **Verzuim. Maak er werk van!** » (**L'absentéisme : agissez !**).

Une **campagne de vaccination** contre la grippe est proposée gratuitement à l'ensemble des collaborateurs du siège au début de l'automne.

Nous offrons également aux collaborateurs âgés de 50 ans et plus, la possibilité de bénéficier d'un **bilan de santé complet**. Cet examen médical préventif, qui est facultatif et dont les frais sont pris en charge par la

banque, est organisé par le CESI, le service externe de prévention. Les employés de 58 ans et plus ont la possibilité d'effectuer un bilan de santé complet avec test à l'effort. Le rapport médical confidentiel est rédigé par le médecin et envoyé directement au domicile du collaborateur. Les résultats sont confidentiels et ne sont jamais transmis à Beobank.

Pour assurer la sécurité des collaborateurs à Beobank House, un **Plan Interne d'Urgence**, des fiches-réflexes et des plans d'évacuation sont disponibles sur l'intranet. Une collaboratrice est également référente et conseiller en Prévention.

Pour les agences, un **code de sécurité** est d'application. Celui-ci permet notamment de détecter les comportements suspects et de traiter les remises d'espèces et de chèques dans un environnement de travail sécurité (ETS). Pour la sécurité des collaborateurs, des procédures spécifiques sont à respecter lors de l'ouverture et de la fermeture de l'agence.



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

— Être un employeur attractif, dynamique et inclusif

Une politique de rémunération attractive

Afin d'être et de rester un employeur attractif, Beobank développe une **politique de rémunération transparente, holistique et motivante, axée davantage sur les besoins individuels**. Différents éléments ont été mis en place.

En 2023, nous avons engagé une **étude avec la société Hudson** pour redéfinir notre politique salariale et réaliser un nouvel exercice de classification de toutes les fonctions. Ceci nous permettra de **veiller à l'équité interne et externe** autant au niveau du recrutement qu'au niveau de l'évolution salariale, et également de rendre notre **politique salariale plus transparente**.



Le Total Reward Statement, accessible depuis 2023, donne un aperçu complet et structuré des **différentes composantes salariales** et avantages divers. Il traduit notre souhait d'harmonisation et de transparence.

Le bien-être de nos collaborateurs étant primordial, nous avons décidé de changer de partenaire dans le cadre de l'assurance soins de santé. En effet, ce **nouveau partenariat** permet, au-delà l'assurance hospitalisation, de bénéficier d'un certain nombre de **services bien-être** comme par exemple une fonctionnalité de chat illimité avec des professionnels de la santé (médecins, psychologues, nutritionnistes, ...). Il est aussi possible de prendre rendez-vous en ligne avec un médecin généraliste ou un psychologue. Sur l'application de l'assureur, des exercices de méditation et de respiration sont également disponibles. Beobank a aussi profité de ce nouveau partenariat pour offrir à tous ses employés une **couverture collective soins quotidiens**.

Depuis 2021, les employés de Beobank bénéficient du **« Flex Income Plan »** (FIP), également appelé « Plan cafétéria ». Le principe est d'y verser tout ou partie de son 13^{ème} mois et/ou de sa rémunération variable brute. Le collaborateur se constitue ainsi un budget pour des avantages extra légaux, comme par exemple pour acheter une voiture ou un smartphone. Depuis janvier 2024, les collaborateurs peuvent également utiliser leur FIP pour rembourser la prime annuelle de l'assurance hospitalisation de leur famille

et, s'ils ont choisi l'option, le remboursement de l'extension pour l'assurance soins ambulatoires.

Depuis le 1^{er} juillet 2023, la banque a opté pour l'**électrification de sa flotte de véhicules**. En même temps, nous avons mis en place **le budget mobilité**. Cette mesure fédérale permet de proposer aux collaborateurs disposant d'une voiture de société ou y ayant droit d'échanger cette voiture sous certaines conditions contre un budget mobilité qui peut être consacré notamment à des **solutions de mobilité douce** (achat/leasing vélo, remboursement tickets transport en commun, location voiture, ...).

Dans un contexte d'inflation rendant la vie quotidienne plus chère, la Direction de Beobank a décidé d'octroyer fin 2023 **une prime de pouvoir d'achat d'un montant de 500 euros** nets octroyée sous forme de chèques consommation.

PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

Être un employeur attractif, dynamique et inclusif

La promotion de la diversité et de l'égalité

Beobank précise dans son code de déontologie qu'elle s'engage pour l'**égalité entre les femmes et les hommes et pour la lutte contre toute forme de discrimination** tout au long de leur parcours et de leur vie professionnelle. Beobank est une **banque dynamique et accueillante pour tous**, constituée de femmes et d'hommes qui reflètent la diversité de la société dans laquelle nous évoluons. 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.

17
nationalités
différentes



Dans un monde qui évolue plus rapidement que jamais, **Beobank souhaite montrer l'exemple** en prenant des mesures pour offrir un **environnement de travail plus diversifié, plus inclusif et plus équitable** : un lieu où les personnes de tous horizons se sentent les bienvenues et encouragées à être elles-mêmes, et où chacun et chacune ont une **chance égale d'apprendre et de se développer**.

A cet effet, notre **politique de recrutement est non discriminatoire**. Elle garantit l'égalité d'accès à tous les postes disponibles au sein de l'entreprise, sans distinction. Afin de contribuer à améliorer l'équilibre des genres dans le secteur financier, **Beobank est membre de Women in Finance depuis 2019**.

Soucieuse d'assurer une équité à tout niveau, Beobank a également mesuré l'écart salarial entre les sexes, ne révélant aucune anomalie. C'est un engagement audacieux pour veiller à la diversité des genres à tous les niveaux de l'entreprise. Un reporting est réalisé chaque année et guide les actions à entreprendre.

Dans nos communications internes, nous veillons à mettre en avant des collègues de milieux, origines, genres, générations... différents. Nous faisons le choix de sélectionner des personnes et des situations de vie diverses afin de montrer clairement que **tout le monde est le bienvenu chez Beobank**. Dans le cadre de la stratégie ESG, la rédaction d'une charte de la diversité est à l'étude, ainsi que la mise en place de modules de sensibilisation pour lutter contre toutes les formes de discriminations et de sexisme.

Globalement, **Beobank dispose d'un effectif du personnel diversifié en termes de sexe,**

 **50,24 %**
 **49,75 %**

d'âge, de formation, de nationalité...

Cette diversité est à l'image de la société belge. Beobank compte **17 nationalités différentes** parmi ses collaborateurs.

La répartition hommes/femmes est quasi égale, avec 50,24 % de femmes et 49,75 % d'hommes.

Mais nous sommes néanmoins conscients qu'il reste du chemin à parcourir, notamment pour certains postes à responsabilités où le nombre de **femmes dans le management** progresse chaque année. Il y avait, fin 2023, quasi autant de femmes que d'hommes dans des fonctions managériales. En 2023, **46,6 % des managers étaient des femmes** et 41 d'entre elles ont évolué dans une fonction d'encadrement, contre seulement 40 hommes. Depuis 2023, deux femmes sont également invitées au Comité de Direction ; la Directrice des Crédits Professionnels et Hypothécaires, et la Secrétaire Générale.

Pour sensibiliser les managers et leurs collaborateurs à l'importance de la diversité et aux enjeux d'inclusion, une **conférence inspirante** a été organisée et menée par **Hanan Challouki**, fondatrice d'une agence spécialisée dans la communication et le marketing inclusifs, « Inclusified ».

PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

Être un employeur attractif, dynamique et inclusif

64 %

des collaborateurs se sentent engagés

73 %

sont fiers de travailler pour Beobank

et **66 %**

recommandent Beobank comme un bon employeur

Des collaborateurs satisfaits & un label Top Employer

En tant qu'employeur, nous mettons tout en œuvre pour optimiser en permanence notre organisation et créer de la cohérence entre notre vision stratégique, notre culture d'entreprise et notre gestion des Ressources Humaines.

C'est dans le cadre de cette **recherche continue de qualité** que nous avons entre autres revu la stratégie et les priorités des Ressources Humaines, que nous organisons des enquêtes internes et que nous participons à la certification Top Employer.

Pour **mesurer la satisfaction de nos collaborateurs**, nous menons tous les 2 ans **une enquête « vous avez la parole »**. En mai 2022, 80 % des collaborateurs y ont répondu.

64 % d'entre eux se sentent engagés, 73 % sont fiers de travailler pour Beobank et 66 % recommandent Beobank comme un bon employeur. Ces résultats permettent de guider les services RH dans leurs actions. Le prochain baromètre est prévu en avril 2024.

Afin que chaque collaborateur comprenne et soit en mesure de réagir aux évolutions stratégiques, des **supports de communication sont déployés** tout au long de l'année, permettant une transmission claire et cohérente de la **stratégie et de la vision de Beobank** : l'organisation des Roadshows et Town Halls, la réalisation d'interviews avec le Comité de Direction, la publication d'actualités ... Différentes actions et événements internes sont également mis en place pour **créer du lien, célébrer les succès et renforcer le sentiment d'appartenance.**

Toutes ces initiatives permettent à Beobank de décrocher le label Top Employer pour la 5^{ème} fois.

Cette certification récompense les entreprises ayant d'excellentes pratiques en matière de ressources humaines. C'est une belle reconnaissance qui confirme les efforts accomplis et les engagements pris ces dernières années sur les dimensions suivantes : les stratégies business et RH, l'environnement de travail, l'employer branding, la gestion de la performance, le développement et la mobilité interne, notre politique de compensation ou encore la durabilité. C'est également un gage de qualité qui nous aide à attirer les meilleurs talents et à accroître notre visibilité et notre notoriété.

Beobank fait partie d'un groupe bancaire, le Crédit Mutuel, qui est identifié depuis 5 ans comme étant le meilleur employeur dans la catégorie « Banque et Services Financiers » et obtient la 7^{ème} place au classement général de l'enquête du magazine Capital réalisée auprès de 20 000 salariés.



ACCOMPAGNER LE MANAGER DANS SON RÔLE DE LEADER

A taille humaine, voici certainement ce qui caractérise le plus Beobank dans son service aux clients mais aussi et surtout en tant qu'employeur. Être une banque à taille humaine, c'est créer un environnement où chacun peut se développer professionnellement et personnellement, c'est mettre les conditions pour que chacun puisse être lui-même et prendre des initiatives pour élargir ses horizons et développer ses compétences.

Chaque collaborateur a un rôle à jouer dans le développement de Beobank, celui du leader est clé pour accompagner efficacement les équipes, leur permettre d'évoluer et de délivrer ensemble une expérience client optimale. Le leader Beobank est le garant d'un environnement de travail positif en phase avec notre culture d'entreprise



PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS

Accompagner le manager dans son rôle de leader

Un parcours de management adapté

Ces dernières années, le rôle du leader a subi une évolution significative, reflétant les changements dynamiques dans le monde du travail, la technologie, la société et la culture. Dans cet environnement en constante évolution, les leaders doivent être capables de s'adapter rapidement aux changements et aux défis imprévus. Ils doivent **être agiles, flexibles et capables de naviguer dans un environnement complexe et incertain**. En tant qu'employeur, il est donc essentiel d'accompagner au mieux le leader afin de créer **une culture de leadership solide, durable et alignée à la culture d'entreprise**.

Beobank est attentive à accompagner ses managers tout au long de leur parcours, qu'ils soient débutants ou confirmés dans leur métier.

Depuis 2020, **un parcours de leadership** a été développé en fonction du niveau de maturité du manager.

Pour les nouveaux managers, une évaluation lors du recrutement ou de l'évolution en interne permet de le situer au regard des attentes de la banque : **être inspirant, communiquer efficacement, construire la confiance, être agile, être dynamique et accepter les erreurs**.

Les managers doivent intégrer des éléments en lien avec les comportements de leadership dans leurs objectifs annuels afin d'être évalués et de pouvoir être guidés dans leur rôle.

Il est également important pour Beobank de rendre accessible les postes de manager tant aux hommes qu'aux femmes.

En 2023, 46,60 % des managers sont des femmes et 31,4 % font partie du top management.

En signant la **charte Women In Finance**, nous nous engageons à améliorer l'équilibre entre les hommes et les femmes aux postes de management. L'indice « plafond de verre » (il compare le pourcentage de femmes présentes au niveau du top management avec celui de l'entreprise) est analysé chaque année.



Une culture de l'apprentissage permanente est instaurée pour **80 teamleaders** : **workshops internes** autour des valeurs et des comportements de leadership de Beobank, **conférences inspirantes** avec des orateurs externes sur des sujets variés comme la dynamique d'équipe, la diversité et l'inclusion, la création de confiance en équipe..., **forums de discussion** permettant l'échange et le partage d'expériences entre pairs sur des thématiques telles que l'absentéisme, le burnout, la confiance et la gestion d'équipe, et **formations externes** sur la négociation et la motivation des collaborateurs.

Axe 2



Prendre soin de nos clients

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



RENDRE L'ENSEMBLE DE NOS SERVICES ACCESSIBLES À TOUS

Notre baseline commerciale « vous êtes bien entouré » dirige nos efforts et les concentre sur l'essentiel : accompagner nos clients, rester à leurs côtés pour rendre leurs projets possibles et les aider à profiter de la vie. Notre promesse est aussi que, quel que soit le canal utilisé, nous nous engageons à offrir à nos clients un environnement accueillant en agence et via notre Beobank Service Center à distance, des outils digitaux performants et faciles d'utilisation, ainsi que des réponses aux questions dans des délais raisonnables.



PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS

Rendre l'ensemble de nos services accessibles à tous

Le paysage bancaire a radicalement changé ces dernières années et a modifié l'interaction avec les clients. Ces derniers contactent leur banque via divers canaux et attendent, lors de chaque contact, que le collaborateur soit parfaitement au courant de leur situation personnelle et dispose de l'expertise nécessaire pour pouvoir apporter rapidement des conseils sur mesure. Chez Beobank, nous visons un équilibre dans lequel les clients peuvent effectuer eux-mêmes des opérations bancaires simples, ouvrir un compte, demander une carte de paiement ou de crédit... où et quand ils le souhaitent, et peuvent faire appel à l'expertise de nos collaborateurs si nécessaire.



Chez Beobank, nous avons lancé un programme dédié baptisé **Channels 2025**. Il s'agit d'une réflexion stratégique visant à repenser l'organisation de l'ensemble de nos canaux et à redéfinir notre manière d'interagir avec nos clients et prospects d'ici à 2025. Le projet informatique, appelé « **Nucleus** », en constitue le pivot central. L'objectif est d'intégrer le « **Digital humanisé** », c'est-à-dire d'allier les avantages du numérique à la valeur inestimable du contact humain et de l'expertise de nos conseillers en agence. La **proximité et l'accessibilité restent un élément essentiel pour Beobank** qui a été reconnue 2^{ème} meilleure banque belge en matière de réseau d'agences par Guide Épargne. Notre application bancaire est classée comme la 4^{ème} meilleure application bancaire belge du marché selon le classement Sia Partners.

Un réseau d'agences proche, accessible et disponible

Beobank dispose d'un réseau composé de **61 agences salariées, 7 PRO Centers et 131 agents indépendants***. Elle accompagne près de 765 000 clients particuliers, professionnels et petites entreprises dans la réalisation de leurs projets. Beobank propose une large gamme de produits et de services bancaires et non bancaires, allant de la constitution de patrimoine à l'octroi de crédit en passant par la télésurveillance. Nous répondons ainsi aux besoins personnels et professionnels de nos clients avec des offres qui s'appuient sur des valeurs de responsabilité et de respect.

Nous avons l'ambition d'être accessible et proche de nos clients, et plaçons **les contacts humains au centre des relations**. Chez Beobank, nous possédons **une identité et des valeurs** qui nous permettent de nous différencier de la concurrence tant par l'état d'esprit positif et ouvert de nos collaborateurs que par le service à la clientèle.

Depuis 2019, Beobank développe le concept d'**agence Open** (24 en 2023) où les guichets, les bureaux fermés et l'ambiance formelle laissent place à un espace clients ouvert et convivial, axé sur le conseil, le service et la proximité. Cet aménagement considère la banque différemment, avec un espace accessible, une ambiance détendue et des contacts chaleureux avec les clients pour une **approche encore plus conviviale**.

Depuis 2016, Beobank dispose également de **7 PRO Centers, des espaces conseil dédiés à 100 % à la clientèle professionnelle** et composés d'espaces de coworking, de salles de réunion, d'espaces pour des événements et d'autres infrastructures à leur disposition.

* Qu'est ce qu'un agent indépendant ? Beobank bénéficie d'un réseau de 131 points de vente tenus par des agents indépendants. C'est un statut régi par la loi du 13 avril 1995 (contrat d'agence commerciale) utilisé par la plupart des grandes banques en Belgique. Les agents commercialisent les services et produits de Beobank et sont 100 % exclusif pour la vente de produits bancaires. Les agents commencent comme employé de Beobank pendant 6 mois (la période peut être plus longue ou plus courte en fonction de leur expérience). Pendant cette période, ils suivent les formations nécessaires. Après 6 mois, ils commencent à travailler en tant qu'indépendants. Ils engagent leur fond personnel et ont leur propre enregistrement en tant qu'intermédiaires de banque, d'assurance et de crédit auprès de la Finance Services and Market Authority. Ils sont rémunérés sur la base d'une commission. Ce dispositif permet un maillage plus important et une granularité des points d'accès à Beobank sur l'ensemble de la Belgique.

PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS

— Rendre l'ensemble de nos services accessibles à tous

Des outils digitaux pour simplifier la vie de nos clients

Nous sommes attentifs à rendre nos outils digitaux simples et accessibles. Nous veillons surtout à ce qu'ils répondent aux attentes de nos clients.

Notre **site vitrine** constitue un outil crucial pour informer les clients. Son ergonomie et son design sont régulièrement actualisés afin d'assurer une accessibilité optimale, en conformité avec les normes WCAG (Web Content Accessibility



Guidelines) visant à rendre les sites web plus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Des échanges mensuels sont organisés avec des représentants du réseau et les équipes digitales au siège pour recueillir les retours d'expérience sur les nouvelles fonctionnalités. Le blog, disponible sur notre site, offre de nombreuses informations pratiques et divers conseils, tels que des astuces pour la rénovation ou la sécurisation d'une maison, ainsi que des conseils en matière de préparation à la retraite.

Notre **application mobile** simplifie la gestion financière quotidienne de nos clients. En intégrant des fonctionnalités telles que le blocage de cartes, la consultation du code PIN, la modification des limites de cartes et de virements, elle accorde davantage d'autonomie aux utilisateurs, réduisant ainsi la charge de travail des conseillers qui peuvent se concentrer sur des conseils à forte valeur ajoutée.

L'application se distingue également par **ses fonctionnalités axées sur la relation avec le conseiller** et par notre **chatbot Pixy**, capable de guider l'utilisateur 24h/24. Cet assistant virtuel, déployé en 2022 sur Beobank Mobile et Beobank Online, est capable de fournir une réponse pertinente aux plus de 10.000 questions posées par mois.

Par ailleurs, Beobank a été à la pointe du marché belge en lançant un **outil de gestion de budget** également accessible depuis Beobank Online et Beobank Mobile, et utilisé par plus de 50 % de nos clients. Cet outil

offre une vue d'ensemble de la répartition des dépenses et facilite la gestion des dépenses quotidiennes, incluant récemment une estimation de l'empreinte carbone de chaque dépense.

Le **selfbanking** est développé dans plusieurs agences Beobank, offrant des distributeurs de billets tactiles enrichis de fonctionnalités permettant d'effectuer la plupart des opérations bancaires courantes, y compris le dépôt d'argent.

La **signature électronique** des contrats, implantée il y a quelques années, limite l'utilisation de papier et garantit la fiabilité des signatures, avec plus de 85 % des contrats signés électroniquement.

Enfin, Beobank propose à ses clients l'utilisation de l'application **Itsme** pour diverses opérations, allant de la création de compte à la confirmation de transactions et à la signature électronique de documents, garantissant ainsi la sécurité des transactions.

PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS

— Rendre l'ensemble de nos services accessibles à tous

Des outils plus inclusifs

Beobank a pris des mesures proactives en 2023 pour se conformer à la Directive européenne 2019/882, axée sur l'amélioration de l'accessibilité des sites web pour les personnes en situation de handicap. En initiant un audit d'accessibilité approfondi, nous avons identifié des points d'amélioration clés pour rendre nos **canaux numériques plus inclusifs**. Notre engagement envers ces améliorations est double : il ne s'agit pas

seulement de respecter les exigences légales qui entreront en vigueur à partir de juillet 2025, il est aussi de notre rôle d'accompagner tous nos clients. De plus, nous avons organisé des formations pour nos designers et développeurs, afin de garantir que l'accessibilité soit intégrée dès la conception et le développement de nos outils numériques, soulignant ainsi notre engagement à rendre nos services accessibles à tous. Pour aider les personnes éloignées des pratiques et conscients que tous les clients n'ont pas accès aux services numériques ou ne se sentent pas assez à l'aise dans leur utilisation,

Beobank a mis à disposition de ses clients une brochure créée par Febelfin avec des conseils sur la façon d'effectuer leurs paiements, et de gérer leurs finances en ligne et en toute sécurité. Des collaborateurs d'agences Beobank ont également participé à l'opération « **Ma banque numérique** » organisée par Febelfin pour expliquer le fonctionnement des outils bancaires digitaux.

Parce que ces outils doivent être accessibles pour tous, même en situation de handicap, Beobank équipe progressivement les personnes malvoyantes de **cartes de débit et de crédit avec une encoche** permettant de bien repérer le type de carte.

Pour les clients vulnérables, Beobank poursuit les dispositifs déjà en place. Le crédit est octroyé sur la base d'une consultation obligatoire de la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) de la Banque Nationale de Belgique qui reprend tous les engagements de crédit à appliquer ainsi que des éléments négatifs éventuels (difficultés de paiement récentes). La liste des personnes qui sont mises sous administration (publiées dans le Moniteur Belge) est consultée systématiquement dans la prise de décision. Beobank suit les normes de crédit à l'égard des personnes fragilisées et met en place un accompagnement proactif des clients qui présentent un début de difficulté de paiement.

Dans certains cas, un plan d'assainissement financier pour prévenir le surendettement est mis en place avec un dispositif de recouvrement à l'amiable. Beobank collabore avec Ombudsfin (service de médiation pour les services financiers) pour le traitement de certains clients. Enfin, Beobank participe aux initiatives de Febelfin mises en place pour accompagner les personnes impactées par la clôture d'une société et de ses sous-traitants.



ACCOMPAGNER LE MARCHÉ BELGE DANS SA TRANSITION

En tant que financier et assureur, nous apportons déjà des solutions à des questions sociétales importantes telles que la santé, les pensions, le logement et la mobilité. Mais nous souhaitons aller encore plus loin et accompagner le marché belge dans sa transition écologique en proposant davantage de produits ayant un impact positif sur l'environnement et en communiquant mieux cet impact à nos clients. Beobank a, à cet effet, deux grands leviers qui sont porteurs : la mobilité d'un côté et l'habitation de l'autre.



PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS

Accompagner le marché belge dans sa transition

en 2023
7 478
crédits
verts

712
prêts
pour des voitures
moins polluantes

Habitation

Via les « prêts verts », le secteur bancaire peut jouer un rôle dans la transition vers des bâtiments et des rénovations plus économes.

Crédit à la consommation

Beobank propose des « éco crédits » et des « prêts rénovation » destinés à financer la transition énergétique des clients. Il s'agit de prêts à tempérament offrant un taux avantageux qui sont spécifiquement destinés à des investissements permettant de réaliser des économies d'énergie comme le remplacement d'une chaudière, des investissements dans l'énergie verte (énergie solaire, panneaux photovoltaïques,

pompe à chaleur...) et tous les projets visant à limiter la consommation d'énergie. En 2023, 7478 crédits « verts » ont été accordés pour soutenir nos clients dans leur transition énergétique.

En collaboration avec **ENGIE et sa filiale Sungevity** (géant de l'énergie axé sur les énergies renouvelable) **Beobank propose un financement à TAEG 0 %** pour les chaudières à condensation à très hautes performances énergétiques, les chauffe-eau thermodynamiques, les pompes à chaleur, etc. Il s'agit d'un partenariat très réussi, avec un taux d'acceptation moyen de 90 % et un taux de booking moyen de 80 %.

Crédit hypothécaire

Afin d'encourager l'acquisition de biens avec un bon score énergétique ou pour aider les clients à l'améliorer, Beobank travaille au développement de nouveaux produits qui devraient aider le client à identifier ses travaux énergétiques, analyser l'impact et ainsi faciliter l'accès à la rénovation énergétique pour ceux qui en ont le plus besoin.

Le Crédit flamand à la rénovation est proposé aux personnes qui acquièrent une habitation située en Flandre (maison, appartement) dont le score énergétique est mauvais et qui s'engagent à la rénover dans les 5 ans pour améliorer sa performance énergétique. Ce crédit de rénovation est contracté en plus de l'emprunt immobilier réalisé auprès de la Banque. Le gouvernement flamand prévoit une bonification d'intérêts.

Beobank participe également au groupe de travail organisé par Febelfin (Fédération belge du secteur financier) qui se penche sur la **recherche de solutions de financement pour accélérer les rénovations énergétiques des habitations de clients particuliers.**

Mobilité durable

Afin de faciliter la transition vers des choix de mobilité plus respectueux de l'environnement et rendre l'achat de véhicules verts davantage accessibles à un public plus large, Beobank développe des solutions d'écomobilité avec des taux avantageux : le prêt voiture éco pour acquérir une voiture neuve écologique (électrique ou hybride avec moins de 50 grammes d'émissions de CO₂ par km), le prêt vélo qui donne accès à un mode de mobilité sans émission de CO₂ (un vélo électrique), un speed pedelec, une trottinette (électrique), un segway et un véhicule adapté) et un prêt scooter et moto électriques.

Les clients qui optent pour une voiture électrique ou hybride bénéficient non seulement d'un choix plus respectueux de l'environnement, mais aussi d'une réduction permanente de 20 % sur leur prime d'assurance

En 2023, 712 prêts ont été accordés pour financer des voitures hybrides, électriques et moins émissives (émission maximum de 50g/km). Notre prêt voiture neuve et notre prêt voiture éco ont tous les deux reçus le label « Meilleur du test » de la part de Test-Achats.



PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS

Accompagner le marché belge dans sa transition

Banque au quotidien

Beobank propose, depuis quelques années, la **dématérialisation des contrats via la signature électronique**. Les processus de signature électronique permettent de finaliser les contrats plus rapidement, évitant les délais postaux et les démarches physiques. La dématérialisation élimine les frais d'impression, de distribution et de stockage physique des contrats qui sont accessibles via Beobank Online ou Beobank Mobile.

Les systèmes de sécurité informatique utilisés dans la dématérialisation offrent des niveaux de protection élevés, notamment grâce à la cryptographie et à l'authentification sécurisée. En réduisant la consommation de papier et les émissions associées au transport et à la distribution physique, la dématérialisation contribue à la préservation de l'environnement. La dématérialisation des contrats est conforme aux exigences légales et réglementaires en matière de documentation et de signature.



Depuis avril 2023, les **extraits de compte** de toute nouvelle carte de crédit sont **par défaut numériques**.

Un outil de **gestion de budget « green »** a été développé en 2023. Il est accessible depuis Beobank Online et Beobank Mobile. Le dispositif est intégré au gestionnaire de budget déjà disponible. Les dépenses sont classées dans une catégorie, chacune associée à un facteur spécifique d'émission carbone fourni par Greenly, le leader français de la comptabilité carbone. Le client peut ainsi obtenir l'estimation **de l'empreinte carbone** de ses dépenses. Seules 4 banques en Belgique utilisent cet outil de sensibilisation.

Beobank fait partie du **Groupe Crédit Mutuel**, un groupe mutualiste français qui n'est pas coté en bourse et qui ne reverse donc aucun dividende aux actionnaires. Depuis peu, le Groupe a lancé le « dividende social », correspondant à 15 % de son résultat annuel, pour construire une banque plus durable et plus solidaire via le développement de produits inclusifs et le soutien à des projets de solidarité et d'environnement.

Investissements

En tant que distributeur de fonds, nous appliquons un concept d'architecture ouverte, ce qui signifie que nous proposons les produits de 10 autres institutions financières. Ces partenaires doivent respecter les critères énumérés dans les **Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies** (UN PRI). Depuis le 10 mars 2021, nos nou-

veaux partenaires souscrivent à la « **Net Zero Asset Managers Initiative** » (NZAMI), dont l'objectif est de galvaniser les gestionnaires d'actifs à œuvrer en faveur de la neutralité carbone. Nos produits sont gérés selon les **critères ESG (Environnement, Social et Gouvernance)**. Cela signifie que les sociétés dans lesquelles nos fonds investissent sont continuellement évaluées et jugées sur leur **impact écologique, leur politique sociale et leur bonne gouvernance** (plus de détails dans la partie « se conformer aux exercices réglementaires »). Les produits financiers tels que les OPCVM (fonds de placement), les produits d'investissement fondés sur l'assurance (branche 21 et branche 23) et les produits de retraite, sont conformes au cadre réglementaire **(Sustainable Finance Disclosure Regulation ou SFDR)**.

Chez Beobank, l'offre de placement commence toujours par une information correcte et complète à la clientèle, conformément aux règles **de la directive MiFID2** (Directive sur les marchés d'instruments financiers). L'outil utilisé dans l'accompagnement de nos clients au niveau des investissements a été enrichi. Chaque investisseur remplit un questionnaire afin de déterminer **son profil de risque**, ainsi que ses **préférences en matière de durabilité**. Tous nos produits de placement ont un score qui indique leur niveau de risque. Chaque client est conseillé afin que ses choix de placement coïncident avec son profil de risque et ses préférences en matière de durabilité.

S'ASSURER DE LA QUALITÉ DE NOS SERVICES ET PROTÉGER NOS CLIENTS

La banque d'aujourd'hui n'est plus celle d'hier et certainement pas celle de demain. Pour répondre au mieux aux besoins des clients, Beobank s'assure régulièrement de la qualité de ses services et les adapte si nécessaire. Établir une relation durable avec les clients, s'engager de manière responsable et transparente, tenir compte de leurs opinions et satisfaire leurs demandes, tout comme garantir la sécurité de leurs données et de leurs transactions, est prioritaire.



PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS

S'assurer de la qualité de nos services et protéger nos clients

Note de satisfaction de
8,09/10



Evaluer la satisfaction de nos clients

Beobank collecte régulièrement l'avis de ses clients afin d'améliorer ses services. En 2023, les clients ont attribué une **note de satisfaction de 8,09 sur 10**, stable depuis plusieurs années. Nos clients nous considèrent avant tout comme une banque fiable, humaine et positive. Le taux de recommandation (Net Promotor Score) s'élève à 41 %.

Beobank fait partie du Groupe Crédit Mutuel qui en 2023 a été élu numéro 1 au Podium de la Relation Client dans le secteur de la banque en France. Une distinction reçue 12 fois en 19 ans.



Mesurer notre notoriété et l'évolution de notre marque

Beobank continue ses investissements, non seulement pour **maintenir** mais également pour **améliorer sa notoriété**. Selon l'étude menée chaque année par Ipsos, celle-ci est est de **85 %**, nous plaçant **parmi les marques bancaires les plus fortes**. En terme de pertinence de marque, selon l'étude Havas Worldwide réalisée tous les deux ans, nous progressons et sommes reconnus comme la **6^{ème} meilleure banque** (9^{ème} en 2021). Les résultats de ces deux études, associés à notre classement en tant que deuxième meilleure banque belge en 2023 par Testachats et parmi les banques avec le meilleur réseau en 2023 selon Guide-Epargne, témoignent du succès du processus de repositionnement entrepris il y a quelques années. Cela confirme le rôle croissant de Beobank en tant qu'acteur majeur dans le paysage financier belge.

Plus de 12 % des consommateurs faisant appel à la mobilité bancaire choisissent de rejoindre Beobank, alors qu'à peine 1 % a choisi de nous quitter.

Gérer les réclamations de nos clients

La gestion de la relation client est une priorité pour Beobank, tout comme en assurer sa satisfaction. Une équipe est

dédiée à la gestion des réclamations clients. Elle assure une prise en charge rapide et efficace des réclamations reçues, quel que soit le canal sur lequel le client s'exprime. Le service apporte une aide aux agences afin de répondre à leur client à la suite d'un mécontentement et traite également en direct avec le client si nécessaire. Beobank mène une politique volontariste en matière de réclamations clients et souhaite davantage de traçabilité. La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs de la banque permet une remontée plus facile des réclamations et une meilleure gestion des mécontentements ou des demandes. En 2023, le délai moyen de traitement d'une réclamation client était de 10,79 jours, stable par rapport à 2022. La démarche qualité est au centre du dispositif : **faire d'une réclamation un levier d'amélioration des process.**

En cas de réclamations plus complexes, l'aide du service juridique est sollicitée. Ces juristes garantissent l'impartialité et recherchent des solutions en collaboration avec les autres départements de la banque concernés par le conflit.

La stratégie en matière de gestion des réclamations est matérialisée dans une politique.

En 2023, 84,52 % des réclamations ont été traitées en moins de 15 jours. Les principaux indicateurs de l'activité sont présentés et discutés lors du Service Council qui se réunit tous les mois avec les managers de chaque direction pour informer des différents motifs de plaintes et décider des mesures à prendre pour les régler.

PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS

— S'assurer de la qualité de nos services et protéger nos clients

Protéger nos clients

Beobank inscrit son action dans une démarche éthique et sociétale visant à protéger les intérêts des clients tout en préservant son intégrité et sa réputation. Beobank se mobilise afin de prévenir toute utilisation de son réseau à des fins de corruption, de blanchiment, d'évasion fiscale et/ou de financement du terrorisme. Prévenir, protéger, informer, encadrer, c'est permettre à Beobank de maîtriser ses risques et ainsi de s'adapter aux mutations de l'économie et de la société.

L'explosion des usages numériques s'est accompagnée d'une hausse très importante des actes de piratage. Pour faire face à la recrudescence de cyberattaques, Beobank rappelle régulièrement à ses clients sur l'ensemble de ses canaux d'informations

les **règles de sécurité à respecter et les précautions à prendre pour lutter contre le phishing**. Les collaborateurs sont également sensibilisés et formés pour mieux protéger les clients et détecter les situations de fraude. Ils ont accès via l'intranet, à un ensemble de procédures qui assurent **la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des données**.

Aujourd'hui, de plus en plus d'échanges ont lieu sur les réseaux sociaux et il n'est malheureusement pas rare d'être confrontés à des commentaires ou comportements inappropriés. **Beobank accorde beaucoup d'importance au respect et à la qualité des relations avec ses clients**, et ce quel que soit le canal utilisé. Nous avons ainsi décidé de **rejoindre l'initiative « PAS ICI »** qui vise à établir des règles de base pour les commentaires en ligne et à limiter ceux à caractère haineux. Notre équipe de modé-

ration de réseaux sociaux peut référer vers cette initiative à chaque fois qu'elle doit répondre à des comportements inappropriés. Dans le cadre de la lutte contre la fraude en ligne, les clients qui soupçonnent un cas de fraude peuvent désormais bloquer 24h/24 et 7j/7 leurs cartes Beobank ou leur accès à la banque en ligne. Le client peut également souscrire gratuitement à Beobank Alert, un système qui le prévient par SMS si une transaction de 150 € ou plus est effectuée avec sa carte de crédit.

Sécuriser les données personnelles

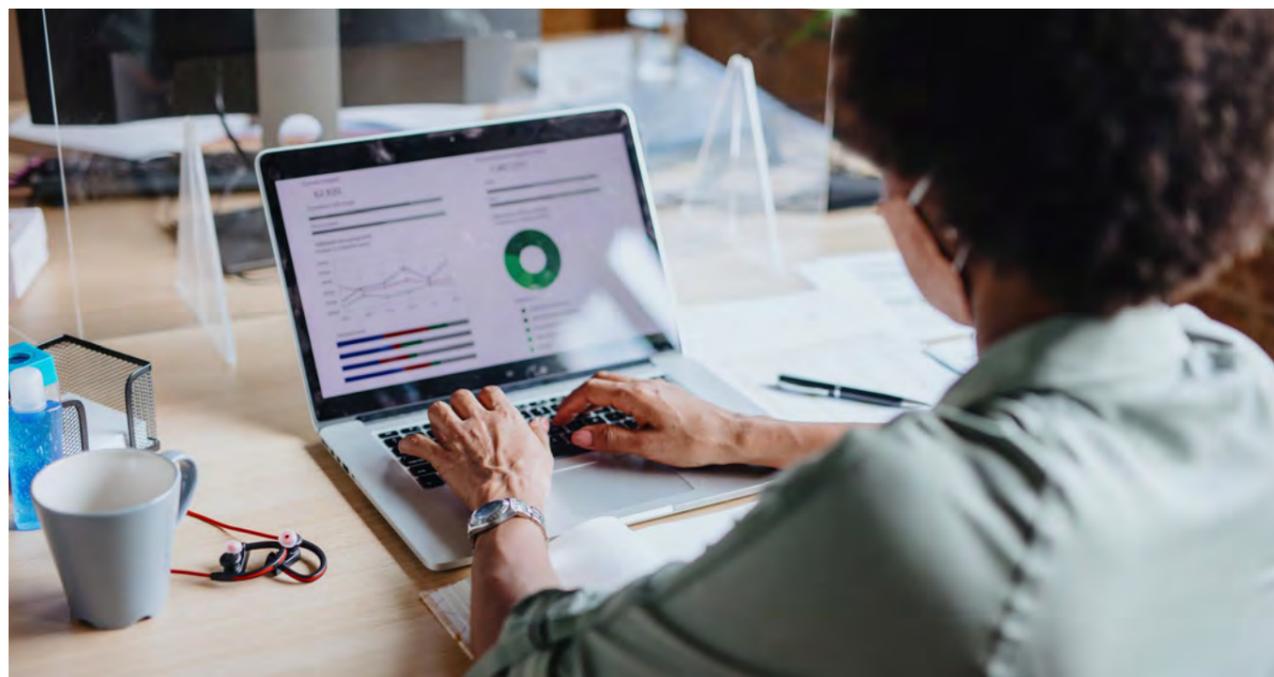
En raison des technologies numériques et du développement du travail à distance, la **confidentialité des données** est un sujet capital auquel Beobank accorde une attention particulière. Les équipes de la Conformité protègent la confidentialité des données de nos clients et de nos collaborateurs. Une note **« sécurité de l'information »** reprend l'ensemble des procédures à appliquer, tout comme l'application de la politique de protection des données à caractère personnel (RGPD). Beobank s'engage à ne pas vendre de données personnelles, et vise une transparence maximale lorsque des services au client exigent de partager certaines données.

Beobank dispose de son propre **programme de formation**, obligatoire pour tout le personnel sur les thématiques telles que la sécurité des informations, RGPD, conformité et fraude. Les formations sont mises à jour

régulièrement, ou au maximum tous les deux ou trois ans selon le sujet. Certains profils doivent suivre des cycles de formation ad hoc. Chaque formation se clôture par un test et, selon le type de formation, un résultat de minimum 70 ou 80 % est nécessaire pour l'obtention d'un certificat.

Lutter contre la corruption

Nous sommes un employeur responsable, honnête et professionnel, et attendons la même chose de nos collaborateurs, dans toutes les interactions avec les clients et partenaires. Pour y parvenir, nous avons mis en place une **politique d'intégrité** et un **Code de Conduite** qui reprennent les engagements et règles de bonne conduite basé sur les valeurs de la Banque, les lois et règlements applicables et les standards du Groupe Crédit Mutuel auquel Beobank appartient. **Une politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme** a été mise à jour en décembre 2023 et un dispositif d'alerte interne (Whistleblowing) est également en application. Celui-ci est destiné à recueillir des signalements émanant de collaborateurs dont le comportement est contraire au Code de Conduite.



Axe 3



Prendre soin de notre écosystème

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



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

LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE

Le secteur tertiaire auquel Beobank appartient n'est pas le plus émissif. Néanmoins, nous sommes attentifs à nos consommations d'énergie et à nos déplacements afin de réduire notre empreinte carbone directe et indirecte. Nos collaborateurs sont sensibilisés aux enjeux du changement climatique et aux bons gestes à adopter.



PRENDRE SOIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

— Limiter notre empreinte carbone

Beobank est consciente de l'empreinte carbone liée à celle de ses bâtiments et de la mobilité de ses collaborateurs. Depuis plusieurs années, Beobank met en œuvre diverses actions pour mieux gérer cet impact. En septembre 2021, **Beobank a déménagé dans un immeuble (Quatuor) qui répond aux plus hauts standards de qualité, d'innovation et de performances environnementales avec une certification BREEAM « Excellent/Outstanding »**. L'isolation et la ventilation sont aux dernières normes, l'éclairage utilise des LED, le chauffage est une pompe à chaleur, l'eau de pluie est récupérée pour les sanitaires et des panneaux solaires sont installés sur l'ensemble du bâtiment. Le choix des matériaux de construction tient également compte de leur impact sur l'environnement.

En 2023, **Beobank a émis 1 459 tonnes de CO₂ contre 1537 teq CO₂ en 2022**. Ce bilan est réalisé au périmètre « vie de bureau » (consommations énergétiques, immobilisations liées à la flotte automobile et déplacements professionnels).

Entre 2020 et 2023 baisse des consommations de :

 papier - 56 %

 eau - 55 %

 gaz - 35 %

L'optimisation des ressources

Réduction du papier

Un projet de digitalisation « **Zéro Paper** » a permis de diminuer la consommation de papier de 56 % entre 2020 et 2023. Le système Watchdoc a été implémenté au niveau des imprimantes du siège et permet l'impression des documents à l'aide d'un badge. Côté clients, la signature électronique déployée dans le réseau permet une réduction importante des impressions liés aux contrats. Lors du déménagement vers Beobank House en 2021, une nouvelle procédure « **Cupboards Management System** » a été installée pour la gestion des articles de bureau, comme le papier, les cartouches d'encre et autres fournitures. Un catalogue standard a été établi et l'approvisionnement est pris en charge par le fournisseur. Le stock est géré de façon optimale tout en réduisant les espaces de stockage et les déplacements pour les livraisons.

Réduction du plastique

Pour supprimer l'utilisation du plastique et limiter les déchets, chaque collaborateur du siège a reçu un « Billie Cup », un gobelet réutilisable. Des gobelets en cartons recyclés et recyclables sont à disposition des prestataires externes. Le Bistro de Beobank House utilise de la vaisselle en faïence et réduit au maximum l'utilisation du plastique.

Gestion des déchets

En septembre 2023, à l'occasion de la **Semaine Européenne du Développement Durable**, Beobank a lancé son **1^{er} Clean Up Day** en partenariat avec Bruxelles Environnement. Près d'une centaine de collaborateurs se sont mobilisés pour nettoyer le quartier autour de Beobank House. Sodexo, le gérant du restaurant d'entreprise du siège, réduit et mesure le gaspillage alimentaire. La quantité des repas préparés est réalisée en fonction de données de fréquentation. Notre partenaire Sodexo s'engage dans une démarche écoresponsable. Tous les déchets organiques sont jetés dans une poubelle spécifique, puis envoyés au compost.

Les consignes de tri des déchets au Bistro ont été rappelées au moyen d'affiches didactiques placées à chaque poubelle. A Beobank House, des poubelles fonctionnelles et adaptées à chaque usage et lieu ont été installées afin de pouvoir trier et recycler efficacement. Celles-ci sont facilement identifiables par une couleur propre à chaque type de déchets.

Gestion de l'eau

Un système de récupération de l'eau de pluie est installé au siège de Beobank House permettant d'alimenter les sanitaires, tous équipés de détecteurs de débits sur les lavabos et de chasses d'eau à deux niveaux. La consommation d'eau (8 085 m³ en 2020 à 5 212 m³ en 2023) a diminué de 55 %.

Gestion de l'énergie

Beobank n'utilise pas de fioul, ni dans son siège à Bruxelles, ni dans ses agences propres. Nous avons choisi comme fournisseur national, Engie, qui garantit 100 % d'énergie verte. Grâce au déménagement vers Beobank House, un bâtiment peu énergivore, Beobank

a réduit sa consommation d'électricité de près de 10 % et de gaz de 70 % entre 2020 et 2023. Des **panneaux photovoltaïques** ont été installés sur l'ensemble du complexe dans lequel Beobank occupe une tour. 74 000 Kw sont produits chaque année, ce qui permet d'alimenter notamment les bornes de recharges électriques des parkings accessibles aux collaborateurs, et de réduire la consommation énergétique du bâtiment. Bien que le siège soit situé dans un bâtiment passif et que la consommation d'énergie soit donc déjà faible, Beobank a mis en place un **plan de sobriété énergétique** visant à réduire les plages horaires de chauffage, de climatisation et d'éclairage. Les enseignes et les éclairages du siège sont éteintes durant la nuit. Chaque point de vente applique les mesures régionales éventuelles. Pour chaque nouveau point de vente, les éclairages sont programmés pour s'éteindre dès la mise en marche de l'alarme. Les écrans digitaux sont éteints de 19h à 7h en points de vente, et de 18h à 6h au siège.

Beobank poursuit également ses investissements dans son réseau d'agence. 12 des 69 agences salariées ont reçu un « scan énergétique » par un bureau d'experts externe. À partir de ces analyses, des actions ont été définies pour réduire la consommation d'énergie, telles que l'installation d'un éclairage LED et une meilleure isolation. Un plan de rénovation des agences est établi sur 2024 : installation accélérée de compteurs numériques dans le réseau, isolation sol/toiture/murs, pose de panneaux photovoltaïques, éclairage LED, pose de double vitrage, accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite. Pour chaque relocalisation ou nouvelle agence, des enseignes lumineuses avec éclairage LED sont installées.

PRENDRE SOIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

— Limiter notre empreinte carbone

Recyclage

En mars 2023, Beobank a fait don de son ancien matériel IT (écrans, claviers et souris) à l'association « TIC Harmony » pour son projet nommée BruRec. Les ordinateurs sont reconditionnés par des personnes en réinsertion et sont revendus à un public défavorisé. Cette ASBL lutte contre la fracture numérique, un sujet qui nous tient à cœur. Durant la **Semaine Européenne de la Réduction des Déchets**, une collecte de lunettes a été organisée au profit d'un opticien solidaire qui équipe gratuitement les personnes dans le besoin après avoir remis à neuf les montures.

Les achats

Lors de la sélection du fournisseur pour la fabrication et livraison du mobilier de

Beobank House, Beobank a opté pour un fournisseur local, Pami Workspace Designers, certifié « Échelle de performance RSE », qui se mobilise pour une économie circulaire et qui s'engage à réduire son empreinte carbone. Des meubles ont également été fabriqués sur mesure par l'entreprise Verbruggen située à Bruxelles. Beobank vérifie également systématiquement la santé financière d'un candidat/fournisseur via l'obtention d'un rapport de synthèse (« Graydon ») qui indique d'éventuelles condamnations pour infraction aux lois sociales, prises en compte dans l'évaluation globale du fournisseur. Une politique d'achats responsables sera rédigée au 1^{er} semestre 2024.

L'optimisation des déplacements

En région bruxelloise, toute entreprise de plus de 100 personnes sur un même site (c'est le cas de Beobank avec 600 collaborateurs à Beobank House) doit réaliser tous les 3 ans, un **Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE)** pour réduire l'impact sur l'environnement du trafic généré par l'entreprise et diminuer la congestion des routes en région bruxelloise. La situation géographique du siège, proche de nombreux transports, permet une utilisation plus optimale des transports en communs. Lors d'une étude menée en juin 2022 auprès des collaborateurs du siège, il est ressorti que 14,35 % se rendaient à Beobank House en train. L'usage de la voiture avait quant à elle diminué de 16 % et celui du vélo, augmenté de 3 %. Une nouvelle étude sera réalisée courant 2024.

Des actions concrètes ont été mises en place pour développer l'usage des mobilités douces : un système de tiers-payant pour l'abonnement annuel à la Société des Chemins de Fer Belge (SNCB), le remboursement intégral de l'abonnement annuel « transport en commun », la mise en place d'une indemnité pour cyclistes (0,25 €/km pour toute distance à partir de 2 km), la possibilité pour les collaborateurs du siège de télétravailler 2 jours par semaine, l'évolution dans la gamme de voiture de société au profit de modèles uniquement électriques, l'installation de parkings vélos au rez-de-chaussée du siège, des casiers, des vestiaires et des douches pour les cyclistes, ainsi que des places de parking avec des bornes de recharge électrique.

Le Flex Income Plan permet d'accéder à différents avantages liés à la mobilité douce tels que l'abonnement en 1^{ère} classe pour le train, le leasing vélo, le remboursement de l'abonnement vélo de ville, etc.

À l'occasion de la semaine de la mobilité en septembre, et comme tous les ans, Beobank sensibilise les collaborateurs à l'usage des transports alternatifs pour se rendre au siège. En 2023, les collaborateurs volontaires ont participé **au challenge mobilité** organisé par la commune de Bruxelles.

Courant 2024, une plateforme de covoiturage sera disponible afin d'optimiser tous les déplacements professionnels et notamment les trajets domicile/travail.

Beobank donne également la possibilité à ses salariés d'acquérir du matériel durable grâce aux éco-chèques d'une valeur de 200 euros qu'ils reçoivent par an.



AMPLIFIER NOTRE RÔLE SOCIÉTAL

Beobank est convaincue qu'en plus de son rôle de conseiller financier, elle a aussi un engagement sociétal à remplir. En tant que banque à taille humaine et proche de la société, Beobank souhaite renforcer l'inclusion, créer du lien dans la société et améliorer le quotidien des communautés dans lesquelles elle est implantée. En tant qu'entreprise belge, notre responsabilité ne se limite pas à l'environnement. Nous nous préoccupons également des communautés locales qui nous entourent. Nous souhaitons avoir un impact positif sur notre société et nous nous engageons dans des initiatives allant du mécénat au sponsoring, en passant par le bénévolat de nos collaborateurs.



PRENDRE SOIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

Amplifier notre rôle sociétal

La proximité fait partie de notre ADN et commence en agence, là où notre empreinte locale se concrétise. Ainsi, notre réseau d'agences et nos PRO Centers sont autant de points de contact dans lesquels se rencontrent naturellement les communautés locales.

Notre politique de sponsoring

Beobank soutient des sports et des initiatives qui par leurs actions créent du lien et rapprochent des groupes porteurs de valeurs communes.

Pour la 10^{ème} saison, Beobank est sponsor principal de l'**équipe de football KRC Genk** qui évolue en première division du championnat belge. Outre le retour média associé au sponsoring (visibilité dans les médias), le partenariat nous permet d'organiser tout au long de l'année des activités qui rassemblent clients et supporters du club au travers de programmes d'hospitalité et d'actions ludiques organisées autour des rencontres : concours, challenges sportifs ou créateurs d'engagement, business days, fandangos....

Beobank est également sponsor de l'**équipe nationale belge de cyclisme**. Ce sport, aux multiples disciplines (route, piste, mountain bike, cyclocross, BMX), rassembleur et accessible à tous, correspond parfaitement aux valeurs prônées par la banque. Outre une très belle visibilité et de multiples possibilités d'hospitalité lors des événements nationaux, ce partenariat permet également l'organisation d'événements créant du lien entre la banque, ses clients et les athlètes.

Depuis 2022, Beobank soutient également le **skipper liégeois Jonas Gerkens** (trois titres de vice-champion d'Europe), qui donne une belle visibilité à la banque lors de ses courses et sur les réseaux sociaux.

Nous soutenons également de nombreux événements ou organisations à l'échelle régionale ou locale, tels que l'équipe de hockey KMTHC Mechelen, le Old club à Liège (en division d'honneur) et l'Orée à Bruxelles (en division d'honneur), ainsi que des événements culturels, des équipes de volley et d'autres organismes sportifs et culturels à des niveaux locaux, y compris les « Services Clubs » comme le Rotary et Kiwanis, ainsi que les braderies ou marchés locaux. Qu'ils soient de grande ampleur ou très ciblés, le point commun de ces différents sponsorings est de créer du lien.

Notre politique de mécénat



With You Fund, notre fondation

En décembre 2023, Beobank a lancé, en **collaboration avec la Banque Transatlantique Belgium**, une Fondation baptisée « **With You Fund** ». Cette structure philanthropique renforce les actions de mécénat, crée du lien et soutient les communautés qui nous entourent. En cohérence avec les Fondations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale & de Crédit Mutuel Nord Europe, nos deux actionnaires, l'activité de la Fondation se focalise sur deux grands axes : Justice Sociale et Pauvreté, et Climat, Environnement et Bio-

diversité. « With You Fund » est abritée par la Fondation Roi Baudouin. Cette Fondation, d'utilité publique, indépendante et pluraliste, agit pour améliorer la société depuis plus de 40 ans. Grâce au soutien de celle-ci, Beobank bénéficie d'un partenaire solide et crédible qui apporte son expertise en matière de philanthropie et sa connaissance du monde des ASBL. La Fondation Roi Baudouin nous permet d'être efficaces dans notre approche et de nous concentrer sur les projets et le soutien aux communautés plutôt que sur les questions d'ordre administratives et fiscales. La prise de décision concernant les projets soutenus se fait sous l'égide d'un comité de gestion qui se réunit plusieurs fois par an. Il est composé d'un représentant de Beobank, de la Banque Transatlantique Belgium, de la Fondation Roi Baudouin et d'un président (une personnalité extérieure à la banque et compétente en matière de philanthropie).

UFB : 10 ans d'un partenariat solide

Beobank soutient financièrement l'association **United Fund For Belgium** depuis 10 ans. Celle-ci agit depuis plus de 50 ans pour **améliorer l'inclusion sociale** en investissant dans des projets sociaux concrets qui ont un impact direct sur les bénéficiaires dans les domaines de l'aide à l'enfance, de la réduction de la pauvreté et des personnes en situation d'handicap. Beobank est partenaire historique de cette ASBL.

Nos collaborateurs s'investissent pour la bonne cause

Nos collaborateurs ont plaisir à participer ensemble à des actions qui font la différence, qui créent du lien, aident les personnes défavorisées, soutiennent les plus fragiles

et luttent contre l'exclusion. Au travers de nos différentes démarches, nous essayons toujours d'impliquer nos collaborateurs avec des initiatives accessibles à tous, où chacun et chacune y trouvent son compte : **#OneTeam**.

A titre d'exemple, nous pouvons citer nos 3 équipes cyclistes qui ont participé aux 1 000 km contre le cancer durant le week-end de l'Ascension. Cette randonnée à vélo de quatre jours vise à collecter des fonds au profit de l'association « **Kom Op Tegen Kanker** » qui lutte contre le cancer et améliore la qualité de vie des patients pendant et après le traitement. 16 500 euros ont été versés à cette association.

A l'occasion de la 42^{ème} édition des **20 km de Bruxelles** en mai 2023, des Beobankers ont couru pour soutenir deux associations : **United Fund for Belgium** (UFB) dont l'objectif est de lutter contre l'exclusion sociale en Belgique et « **Tous à bord** » qui permet à des personnes moins valides de vivre l'expérience des 20 km de Bruxelles en joëlette (fauteuil roulant tout-terrain).

Au siège, en juin et novembre 2023, les collaborateurs ont donné leur **sang au profit de la Croix-Rouge Belge** et ont participé à deux ventes de chocolats au profit de la recherche sur la **Sclérose en Plaques**.

Beobank encourage ses collaborateurs à investir un peu de leur temps pour des actions utiles et pour des projets locaux. Il s'agit du « **voluntary day** » : chaque collaborateur peut poser une journée au profit d'une association et rémunérée par la banque. Cette action se réalise en équipe ou individuellement.

SE CONFORMER AUX EXERCICES RÉGLEMENTAIRES EN MATIÈRE D'ESG

Beobank est soumise à de nombreuses réglementations particulièrement ces dernières années en lien avec la lutte contre le réchauffement climatique. Ces efforts visent à renforcer la durabilité financière des banques et à contribuer à une économie plus verte et plus inclusive.



PRENDRE SOIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

Se conformer aux exercices réglementaires en matière d'ESG



Risques climatiques

Les risques climatiques s'intègrent dans la stratégie ESG (Environnement, Social et Gouvernance) mis en place depuis novembre 2023 par Beobank. Elle est en lien avec la base line commerciale «vous êtes bien entourés» et repose sur trois axes : Clients, Collaborateurs et Ecosystème. Pour chaque axe, Beobank a défini des ambitions, des engagements, des priorités et des indicateurs de suivi.

Un projet transversal « sustainability » est piloté par le Comité de Direction et a pour objectif de répondre à l'accroissement des obligations de transparence et de la prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de qualité de gouvernance (ESG) dans la stratégie commerciale et d'investissements de la Banque.

Egalement, un Comité Opérationnel ESG Beobank a été mis en place, il est constitué de collaborateurs de différents départements nommés par les membres du comité de direction. Grâce à leur expertise métier et à la connaissance de la banque, les membres du Comité, qui se réunissent tous les deux mois, font le lien entre le quotidien de la banque et les enjeux de durabilité. Ces collaborateurs référents participent à la prise de conscience collective et permettent d'aborder les thématiques ESG dans l'ensemble des métiers de la banque. Plusieurs réunions de travail avec le comité opérationnel ont permis de définir la stratégie et de la structurer autour d'ambitions, d'engagements, de priorités et d'indicateurs de suivi qui permettront d'évaluer l'avancée des projets. Ces travaux sont connectés au PMT de Beobank et à celui du groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Dans ses travaux, Beobank est appuyé par le Groupe Crédit Mutuel qui a structuré depuis 2020 une gouvernance et une feuille de route dédiées à la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et aux risques climatiques. Ceci se traduit par un certain nombre de chantiers pilotés par un Comité de Pilotage RSE et Risques Climatiques groupe dans lequel tous les groupes régionaux dont le Crédit Mutuel Alliance Fédérale sont représentés. Une déclinaison de ces travaux est ensuite portée

par les filiales via des correspondants RSE et organisés par thématique. Une communication est régulièrement adressée aux collaborateurs pour informer de l'évolution des projets et proposer des actions collectives.

Des travaux ont également été menés pour intégrer le risque climatique dans la cartographie des risques de Beobank accompagnée d'une politique sectorielle en lien avec celle du groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Un volet qualitatif est mis en place dans le suivi du cadre d'appétence aux risques et dans l'élaboration du rapport ICAAP (Processus d'évaluation de l'adéquation du capital interne). Un plan d'actions continu est venu compléter cette intégration par un volet quantitatif, par le suivi de KRI (Key Risk Indicator) et de données réglementaires qui sont conformes au rapport Pilier 3 - ESG. Beobank collecte des informations liées au climat et à l'environnement sur l'activité de ses clients professionnels.

PRENDRE SOIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

Se conformer aux exercices réglementaires en matière d'ESG

SFDR

La SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) est une réglementation qui vise à promouvoir la durabilité dans le secteur de la finance en Europe. Elle est entrée en vigueur en 2021 et s'applique à tous les prestataires de services d'investissement (PSI) et aux gestionnaires d'actifs qui fournissent des services financiers dans l'Union européenne.

La SFDR propose notamment une typologie permettant de mieux identifier les actifs relevant de la finance durable. Les fonds doivent ainsi être classés selon trois catégories :

- **les fonds dits article 6** : ce sont des fonds sans objectif de durabilité explicite. Ils ne sont pas soumis à des exigences particulières de transparence sur la durabilité. Les fonds « article 6 » peuvent investir dans des entreprises et des secteurs qui ne sont pas conformes aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).
- **les fonds dits article 8** : ce sont des fonds qui ont pour objectif la durabilité, mais qui ne sont pas soumis à des critères de durabilité contraignants. Les fonds « article 8 » doivent fournir des informations claires sur leur politique d'investissement durable et sur la façon dont ils prennent en compte les critères ESG dans leur processus de sélection des investissements.
- **les fonds dits article 9** : ce sont des fonds à vocation durable. Ils ont des critères de durabilité contraignants et des objectifs clairs en matière de durabilité. Les fonds « article 9 » doivent fournir des informations détaillées sur la façon dont ils intègrent les critères ESG dans leur processus de sélection des investissements, ainsi que sur les résultats de leur politique d'investissement durable.

Beobank propose des produits d'investissement venant d'une dizaine de maisons de fonds. Depuis mars 2021, Beobank applique à ces partenaires un processus de sélection permettant de garantir une performance financière tout en intégrant des critères ESG. Beobank exige de ces partenaires qu'ils signent les **Principes pour l'investissement Responsable des Nations Unies (PRI)**

et souscrivent à la « **Net Zero Asset Managers Initiative** » (**NZAMI**), dont l'objectif est d'engager les gestionnaires d'actifs à œuvrer en faveur de la neutralité carbone.

Beobank a également choisi d'introduire des **critères d'exclusion** (sont exclues : l'industrie du sexe, les activités liées à la fourrure et aux cuirs spécialisés pour lutter contre la maltraitance des animaux) et de **restriction** (les produits d'investissement peuvent investir jusqu'à 5 % de leurs actifs dans des catégories particulières : armement, tabac, charbon thermique, pétrole et gaz non-conventionnels, et énergie nucléaires). Pour déterminer les critères d'exclusion et de limitation de ces produits d'investissement, Beobank a choisi Morningstar comme fournisseur de données ESG.

Depuis son entrée en vigueur, le 10 mars 2021, Beobank publie le rapport « **Sustainable Finance Disclosure Regulation** » ou SFDR conformément aux règlements résultant du plan d'action de l'UE en faveur du financement durable. Ces règles visent à améliorer la transparence de la durabilité et la protection des investisseurs. Elles s'appliquent aux produits financiers tels que les OPCVM (fonds de placement), les produits d'investissement fondés sur l'assurance (branche 21 et branche 23) et les produits de retraite. On y retrouve le choix des critères d'exclusion et de restriction de Beobank dans l'offre de produits d'investissements.

Taxonomie

La taxonomie de l'Union Européenne constitue un ensemble de critères de développement durable destiné aux entreprises, aux investisseurs et aux gouvernements. Elle identifie les activités économiques qui peuvent être considérées comme durables ou eco-responsables. Elle permet ainsi aux acteurs de la finance et aux entreprises d'avoir un langage commun et faciliter les investissements et les financements durables dans le but de favoriser la transition écologique de l'économie.

Sa mise en œuvre est complexe et commence par l'identification des activités éligibles à la taxonomie.

Activités éligibles à la taxonomie

Une activité peut être éligible à la taxonomie pour 3 raisons : elle est déjà à faible intensité carbone (« Own performance »), elle contribue à la transition vers une économie zéro émission nette d'ici 2050 (« Transitional activity ») ; elle permet à d'autres activités de réduire leurs émissions de CO₂ (« Enabling activity »). L'indicateur KRI « Ratio d'éligibilité » est suivi pour mesurer la proportion des actifs investis dans des activités économiques durables éligibles (selon la taxonomie européenne) par rapport au total des actifs d'une entreprise.

Les actifs éligibles de Beobank sont principalement des prêts aux ménages (prêts garantis par des biens immobiliers résidentiels, prêts à la rénovation de bâtiments et prêts pour véhicules à moteur).

La processus d'alignement à la taxonomie consiste à vérifier la pleine conformité des activités éligibles avec les critères d'examen technique décrit dans la taxonomie : contribuer de manière substantielle à au moins un des six objectifs environnementaux, sans porter un préjudice significatif aux cinq autres, tout en respectant des garanties minimales en matière de droits humains et de droit du travail.

Des projets sont en cours au niveau du groupe et chez Beobank pour développer et enrichir nos données afin de pouvoir évaluer au mieux l'alignement de nos actifs à la taxonomie.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Panorama complet

Axes	Priorités	Libellé de l'indicateur	Données 2022	Données 2023
Prendre soin de nos collaborateurs	Accueillir, faire grandir et retenir les talents	Montant de la masse salariale investie dans la formation	3 530 359 €	3 726 201 €
		Nombre de salarié ayant suivi au moins une formation	940	955
		Nombre de salariés CDI ayant quitté l'entreprise / taux de rotation dans l'entreprise	92	112
		Nombre young talents/hauts potentiels	nouvelle donnée	6 young talents et 16 hauts potentiels
		Nombre de jours d'absence pour maladie	22 872	18 928
	Accompagner le manager dans son rôle de leader	Taux de présence aux formations leadership	nouvelle donnée	71 %
	Etre un employeur dynamique, attractif et inclusif	Nombre de nationalités travaillant chez Beobank	18	17
		Effectif Femmes	506	513
		Effectif Hommes	518	508
		Effectif femmes manager	316	323
		Effectif hommes manager	378	370
		Nombre de départs/Nombre d'embauches	92 sorties/120 entrées (CDD et CDI)	112 sorties/125 entrées (CDD et CDI)

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Panorama complet

Axes	Priorités	Libellé de l'indicateur	Données 2022	Données 2023	
Prendre soin de nos clients	S'assurer de la qualité de nos services	Délai de réponse moyen aux réclamations clients	8,57 jours	9,30 jours	
		% des réclamations clôturées sous 15 jours	84 %	84,52 %	
		Evolution du NPS client	42 %	41 %	
		Note enquête annuelle : "à quel point êtes vous satisfaits des prestations rendues par Beobank"?	8,30/10	8,24/10	
	Accompagner le marché belge dans sa transition énergétique	% de clients ayant déclaré leurs préférences de durabilité	nouvelle donnée	4,50 %	
		Nombre de clients utilisant la fonction PFM budget	nouvelle donnée	171 698	
		Nombre de prêts rénovation énergétique	3 098	3 673	
		Nombre de prêts éco voiture	1 272	2 348	
	Rendre l'ensemble de nos services accessibles à tous	Nombre de clients utilisant le site et l'application Beobank	nouvelle donnée	661 090	
	Protéger nos clients	Nombre de déclarations pour violations de Données à Caractère Personnel (DCP)	1	4	
		Evolution des montants liés à la fraude	302 633,11 €	368 149,18 €	
	Prendre soin de notre écosystème	Limiter notre empreinte carbone	Consommation d'énergie électrique	2 881 080 Kw	3 131 550 Kw
			Consommation de gaz	2 328 723 Kw	1 732 043 Kw
Consommation d'eau			5 567 m ³	5212 m ³	
Nombre de km réalisés en véhicules gasoil			3 854 860 km	3 011 111 km	
Nombre de km réalisés en véhicules essence			1 417 021 km	1 416 783 km	
Nombre de km réalisés en véhicule hybrides autonomes			29 859 km	254 741 km	
Consommation totale de papier interne et externe			171 tonnes	110,85 tonnes	
Amplifier le rôle sociétal de Beobank		Nombre d'évènements sponsorisés	59 évènements	109 évènements	
		Montant total accordé au mécénat	125 000 €	125 000 €	
Se conformer aux exercices réglementaires		Montant destiné aux secteurs pertinent pour la taxonomie (éligible à la taxonomie)	5,164 millions d'€	5,802 millions d'€	
		Part des activités éligibles à la taxonomie	60,01 %	60,68 %	

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, chacune 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