

be**C**bank

# Duurzaam- heidsrapport 2023

be**C**bank  
U bent goed omringd



Bij Beobank willen we **onze verantwoordelijkheid nemen door in toenemende mate bij te dragen aan een duurzamere toekomst**, in het belang van onze klanten, onze medewerkers, de samenleving en onze planeet.

**We zijn ervan overtuigd dat we in onze sector een positieve bijdrage kunnen leveren aan de samenleving.** In het besef dat er nog heel wat werk aan de winkel is, benaderen we deze uitdaging echter met nederigheid en de wil om vooruit te gaan. Hoewel Beobank al langer rekening houdt met de ESG-criteria en verschillende teams de voorbije jaren al rond deze thema's gewerkt hebben, zijn we vandaag vastbesloten om er een nieuw elan aan te geven.

**De ESG-strategie die we in 2023 gelanceerd hebben**, laat ons toe om munt te slaan uit wat we reeds gerealiseerd hebben en onze ESG-prioriteiten door middel van concrete acties en een duidelijk gedefinieerde strategie structureel te integreren in onze commerciële praktijken en ambities.

**Beobank maakt deel uit van Crédit Mutuel Alliance Fédérale**, een vooraanstaande en mutualistische bankgroep in Frankrijk. Als niet-beursgenoteerd bedrijf kiest de Groep voor een langetermijnrelatie met haar coöperatieve klanten – een filosofie die nauw aansluit bij de waarden van Beobank. Als bank op mensenmaat die dicht bij haar klanten staat, is het onze **voornaamste taak om onze klanten goed te omringen, te ondersteunen en aan hun zijde te staan, zodat ze hun projecten kunnen realiseren.**

Die principes vormen de basis van onze ESG-strategie. **Ons ESG-beleid 'Zorg dragen'**, dat gekoppeld is aan onze commerciële baseline 'U bent goed omringd', hangt samen met de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties. Het is opgebouwd rond **3 pijlers die onlosmakelijk verbonden zijn met onze activiteiten: onze medewerkers, onze klanten en ons ecosysteem.**

**Als financiële speler erkennen we onze cruciale rol in de ecologische transitie**, vooral op het gebied van mobiliteit en wonen. In het licht van de hoge kosten van de energietransitie voor particulieren, hebben we bijvoorbeeld producten gelanceerd om onze klanten te helpen bij hun eigen transitie, zoals oplossingen rond het energiezuiniger maken van woningen, duurzame mobiliteit en verantwoord beleggen. We zijn er ons evenwel bewust van dat we daarin nog verder kunnen gaan, onder andere door innovatieve oplossingen te ontwikkelen, zodat we zij die daar het meeste nood aan hebben de komende jaren zo goed mogelijk kunnen ondersteunen.

**Bij al onze initiatieven waken we erover dat onze acties en ontwikkelingen aansluiten bij de verwachtingen van de samenleving en onze klanten.** 'With You Fund', de stichting die we eind 2023 samen met Banque Transatlantique Belgium opgericht hebben en die ondergebracht is bij de Koning Boudewijnstichting, heeft als doel projecten te ondersteunen die strijden tegen sociale ongelijkheid of die milieuproblemen aanpakken.

We zijn ervan overtuigd dat ons succes niet alleen in financiële termen gemeten kan worden – we zijn ook verantwoordelijk voor de impact die we hebben op onze omgeving en op de mensen die er leven. Daarom zetten we ons met trots in voor een ambitieuze ESG-strategie die we ook voortdurend bijsturen. **Met dit eerste duurzaamheidsrapport laten we ons engagement zien en willen we communiceren over onze verschillende initiatieven rond duurzaamheid.**

Guy Schellinck  
CEO Beobank

# EDITO

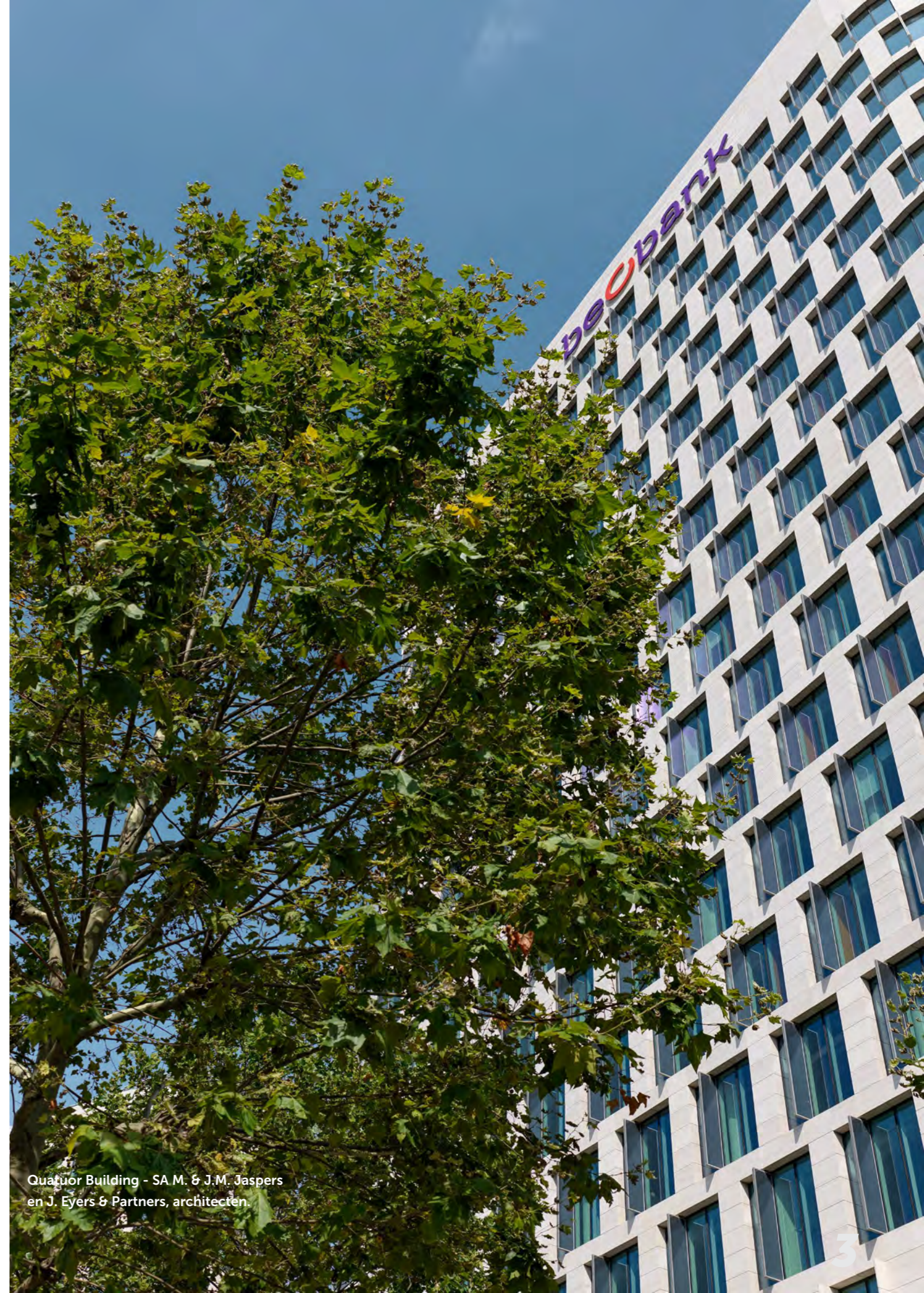




# INHOUD

---

<b>1</b>	<b>Onze identiteitskaart</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Duurzaamheid bij Beobank</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Opmerkelijke feiten</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Onze acties voor elk van onze pijlers</b>	
	<b>1<sup>ste</sup> pijler: Zorg dragen voor onze medewerkers</b>	<b>9</b>
	• Talenten aantrekken, laten groeien en behouden	10
	• Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever zijn	14
	• Managers ondersteunen in hun leiderschapsrol	20
	<b>2<sup>de</sup> pijler: Zorg dragen voor onze klanten</b>	<b>22</b>
	• Al onze diensten toegankelijk maken voor iedereen ongeacht het gebruikte kanaal	23
	• De Belgische markt ondersteunen in de energietransitie	27
	• Kwaliteitsvolle dienstverlening waarborgen	30
	<b>3<sup>de</sup> pijler: Zorg dragen voor ons ecosysteem</b>	<b>33</b>
	• Onze ecologische-voetafdruk beperken	34
	• Onze maatschappelijke rol versterken	37
	• Voldoen aan de ESG-regelgeving	39
<b>5</b>	<b>Opvolgingsindicatoren</b>	<b>42</b>



Quatuor Building - SA M. & J.M. Jaspers  
en J. Eyers & Partners, architecten.



# ONZE IDENTITEITSKAART

Beobank is een Belgische retailbank die het dagelijkse leven van haar klanten gemakkelijker maakt door gepersonaliseerde oplossingen aan te bieden voor particulieren, zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's. We willen met onze klanten een duurzame relatie uitbouwen, zodat we hen bij elke levensfase optimaal kunnen begeleiden. Beobank is een dochteronderneming van de Groep Crédit Mutuel Alliance Fédérale, een vooraanstaande en mutualistische bankgroep in Frankrijk.

## Onze middelen



Een menselijk netwerk

**1.454 medewerkers**  
**765.000 klanten**



Een netwerk dicht bij de klant

**200 verkooppunten, waarvan 7 PRO Centers**  
(kantoren voor zelfstandigen en ondernemingen)  
**142 geldautomaten**



Een multichannel-netwerk

**Beobank Service Center**  
**Beobank Online en Beobank Mobile met virtuele assistent**  
**Beobank.be met online chatfunctie**

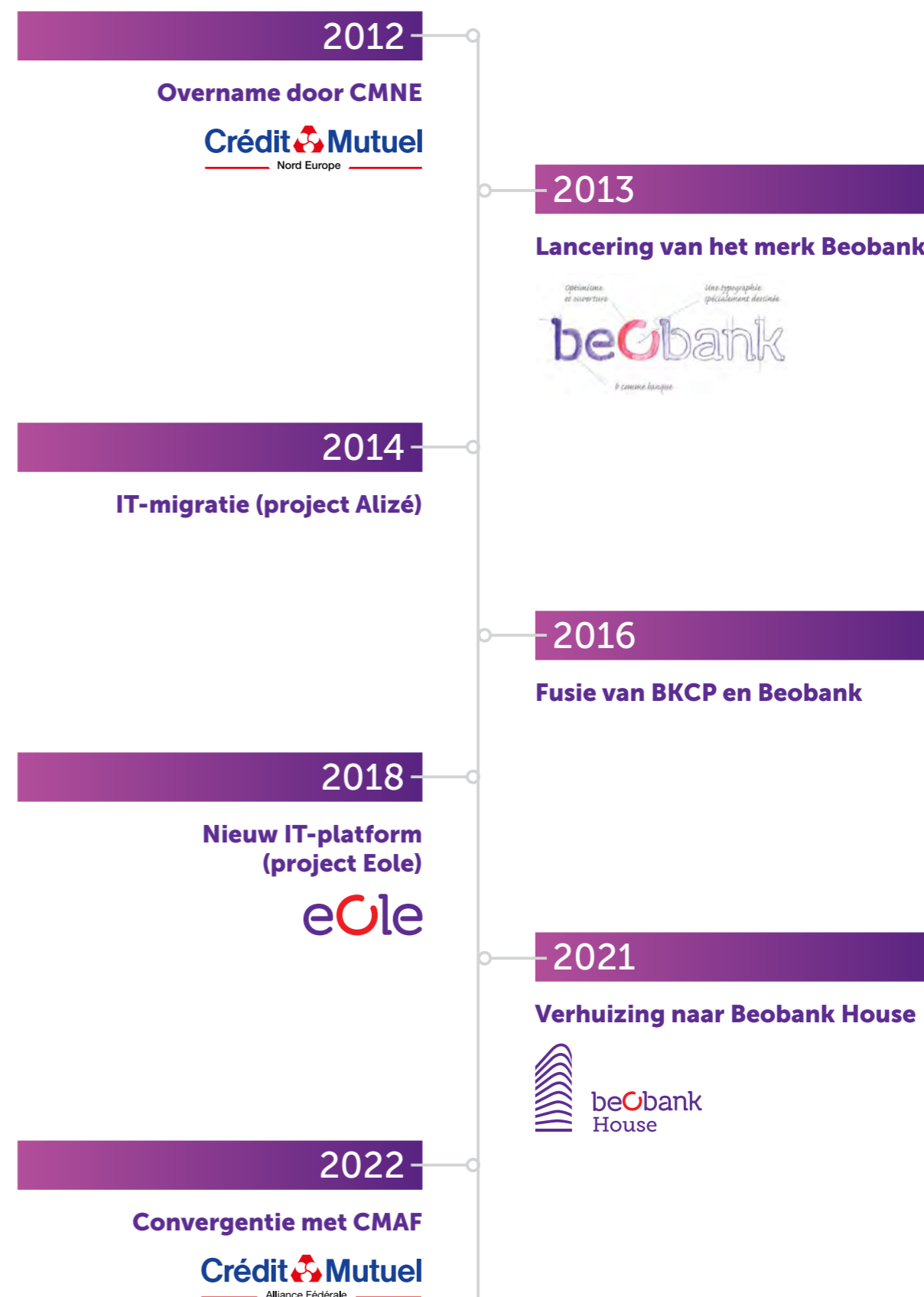


Financiële gezondheid

Solvabiliteitsratio CET1	<b>12,8%</b>
Solvabiliteitsratio Globaal	<b>13,17%</b>
Korte Termijn Liquiditeitsdekkingsratio (LCR)	<b>139%</b>
Lange Termijn Liquiditeitsdekkingsratio (NSFR)	<b>136%</b>
Eigen vermogen	<b>768 M€</b>

## Onze geschiedenis

Meerdere jaren van grootschalige structurele projecten en aanzienlijke uitbreiding van ons product- en dienstenaanbod om onze klanten steeds beter te ondersteunen bij hun levensprojecten.



# ONZE IDENTITEITSKAART

## Wat ons drijft

### Onze klanten goed omringen, dat is wat ons drijft.

Bij Beobank zijn we van mening dat elk project, groot of klein, een luisterend oor waard is. We zijn een bank die voor iedereen openstaat. De ondersteuning van onze klanten op lange termijn is onze prioriteit.

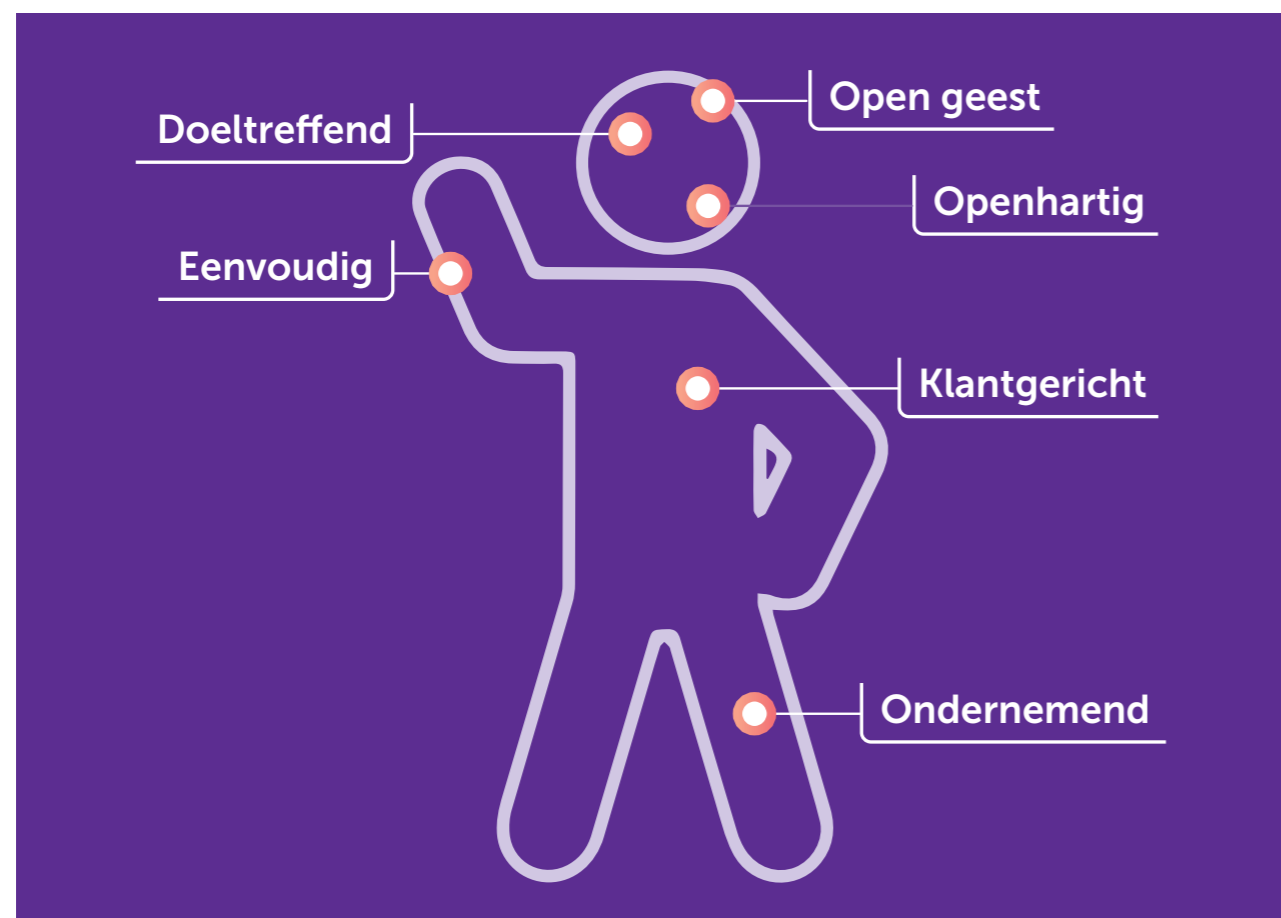
### Onze missie

- Onze klanten begeleiden en advies geven in al hun levensfasen
- Hun projecten mogelijk maken
- Hen helpen om meer van het leven te genieten

### Onze werkfilosofie

**Dienstverlening** en **klanttevredenheid** staan centraal bij alles wat we doen, of we nu rechtstreeks contact hebben met de klant of niet. **Menselijk, eenvoudig, positief** en **performant** zijn de bedrijfswaarden die onze werkgeest weerspiegelen.

### Onze 6 sleutelgedragingen



### Onze activiteiten

We bieden oplossingen voor particulieren, zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's:



Persoonlijk advies



Dagelijks bankieren



Fysieke en digitale betaaloplossingen



Financiering



Verzekeringen & Bescherming



Sparen & beleggen

## Onze troeven

### Een bank:

- op mensenmaat die dicht bij haar klanten staat
- die financieel gezond is en niet genoteerd is op de beurs
- die deel uitmaakt van de Groep Crédit Mutuel Alliance Fédérale

# DUURZAAMHEID BIJ BEOBANK

Voor Beobank is het belangrijk om de drie aspecten van ESG (Environment, Social en Governance – milieu, maatschappij en goed bestuur) te integreren in de huidige en toekomstige projecten, en vooral om concreet te handelen. Op die manier komen we tegemoet aan de verwachtingen van onze medewerkers, onze klanten en de toezichthouders.

Als **bank** willen we dicht bij onze klanten staan en er alles aan doen om hun projecten te helpen realiseren, zodat ze meer van het leven kunnen genieten.

Onze slogan **'U bent goed omringd'** verwijst ook naar de manier waarop we onze ESG-strategie **'Zorg dragen'**, die in 2023 het levenslicht zag, in de praktijk brengen. Die strategie is opgebouwd rond 3 pijlers: onze **medewerkers**, onze **klanten** en ons **ecosysteem**.

Beobank wil haar steentje bijdragen aan de collectieve inspanningen en mee ijveren voor een steeds rechtvaardigere en duurzamere wereld. Daartoe hebben we verbintenissen en prioriteiten gedefinieerd en acties en opvolgingsindicatoren geïmplementeerd, die we in dit rapport in detail zullen toelichten.

Elke pijler gaat gepaard met een ambitie:

Pijler 1



## Zorg dragen voor onze medewerkers

Ervoor zorgen dat iedereen kan werken in een menselijke, stimulerende, positieve en efficiënte omgeving, met een harmonieus evenwicht tussen professioneel en privéleven. Zo kunnen we samen verder blijven groeien en een merk zijn waar onze medewerkers trots op zijn.

Pijler 2



## Zorg dragen voor onze klanten

Een bank zijn die voor iedereen openstaat en haar klanten duurzaam ondersteunt bij al hun projecten.

Pijler 3



## Zorg dragen voor ons ecosysteem

Onze negatieve impact beperken, verantwoord gedrag bij al onze medewerkers aanmoedigen en een nog zichtbaardere rol spelen in de samenleving door initiatieven te ondersteunen die inclusie en verbondenheid bevorderen.

# DUURZAAMHEID BIJ BEOBANK

## Onze belangrijkste ESG-verwezenlijkingen in 2023

- Aanwerving van een ESG-projectmanager.
- Oprichting van een ESG-comité, met vertegenwoordigers van de verschillende metiers van de bank.
- Lancering van onze strategie 'Zorg dragen' en publicatie van onze ESG-brochure.
- Opleiding over *La Fresque du Climat* (Klimaatfresco) voor de leden van het ESG-comité.
- Interne keynote om de medewerkers kennis te laten maken met duurzaamheidsvraagstukken.
- Lancering van collectieve mobilisatieacties rond duurzaamheidsinitiatieven: organisatie van de 1<sup>ste</sup> *Clean Up Day* in Brussel, deelname aan de Europese Week van de Mobiliteit en aan de Europese Week van de Afvalvermindering.
- Oprichting van de stichting With You Fund samen met Banque Transatlantique Belgium (ondergebracht bij de Koning Boudewijnstichting).

## Onze projecten voor 2024

- Publicatie van ons eerste duurzaamheidsrapport.
- Versterking van de ESG-cultuur bij onze medewerkers.
- Uitrol van de acties van onze stichting With You Fund ten behoeve van verenigingen die zich inzetten voor de thema's 'Sociale rechtvaardigheid/Armoede' en 'Milieu/Biodiversiteit'.
- Herlancering van het maatschappelijk engagement van onze medewerkers via de *Voluntary Days*.
- Promotie van een aanbod duurzame producten op het gebied van duurzame mobiliteit en wonen.
- Implementatie van een charter voor verantwoorde aankopen.
- Voortzetting van de collectieve mobilisatieacties rond duurzaamheidsinitiatieven.

# OPMERKELIJKE FEITEN

## JANUARI

- Lancering van de **nieuwe eco-autolening** voor de aankoop van elektrische of hybride auto
- Resultaat van de enquête van eind 2022 bij onze klanten, met een **tevredenheidsscore van 8,3/10**
- Start van het interne overleg voor de invoering van het **nieuwe strategische plan 2024-2027** van de **Groep Crédit Mutuel Alliance Fédérale**

## FEBRUARI

- Ratingagentschap D-rating plaatst **Beobank Mobile op de vierde plaats** van de beste Belgische bankapps
- **Bankkaarten kunnen 24/7 geblokkeerd worden** via een speciaal nummer, de website of de mobiele app

## MAART

- **1<sup>ste</sup> mediacampagne van 2023** om de bekendheid van onze woonoplossingen te vergroten en ons te positioneren als toegankelijke en luisterbereide partner
- Beobank sluit zich aan bij het **initiatief 'Hier Niet'/'Pas Ici'**, dat als doel heeft basisregels voor online reacties vast te stellen en haatspraak tegen te gaan

## APRIL

- Lancering van het **1<sup>ste</sup> ESG-comité**
- Lancering van de **employer branding-campagne 'Breng gewoon jezelf mee'** op sociale media
- Invoering van het **Total Reward Statement** voor onze medewerkers
- **Lezing** door Alexandre Pachulski over **ondernemerschap**

## MEI

- Het merk **Beobank viert haar 10<sup>de</sup> verjaardag**
- **Rekeningafschriften** van nieuwe kredietkaarten worden standaard elektronisch verzonden
- Lancering van een **nieuwe versie van de mobiele app** met een nieuw design
- Deelname aan de **20 km door Brussel** ten voordele van United Fund for Belgium
- Deelname aan de **1000 km voor Kom op tegen Kanker**

## JUNI

- **Bloedinzameling** georganiseerd door het Rode Kruis in Beobank House
- Herlancering van de **campagne 'Talent Knows Talent'**, waarbij medewerkers van Beobank optreden als ambassadeurs van het bedrijf in het kader van de aanwerving van nieuwe collega's

- Crédit Mutuel Equity en CIC Brussel, **twee dochterondernemingen van de Groep, verhuizen naar Beobank House**

## SEPTEMBER

- Lancering van onze **nieuwe branding-campagne**, gericht op **budgetbeheer** en de manier waarop Beobank haar klanten helpt om te gaan met onvoorziene uitgaven
- Organisatie van de **1<sup>ste</sup> Clean Up Day** in het centrum van Brussel
- Deelname aan de **Europese Week van de Mobiliteit**
- **Beobank Mobile 4<sup>de</sup> beste Belgische bankapp** volgens Sia Partners
- Tweede golf van de **employer branding-campagne** op sociale media met 15 nieuwe ambassadeurs
- **Lezing** door Hanan Challouki over **inclusie en diversiteit**

## OKTOBER

- Interne **griepvaccinatie-campagne**

## NOVEMBER

- Lancering en communicatie van de **ESG-strategie 'Zorg dragen'**
- Brilleninzameling tijdens de **Europese Week van de Afvalvermindering**
- **Partnership tussen Beobank en Engie** voor een renteloze lening voor energiezuinigere verwarmingssystemen
- Resultaten van 3 enquêtes:
  - **Ipsos**: de naamsbekendheid van Beobank behaald 85%.
  - **Test Aankoop**: Beobank wordt geïdentificeerd als de op één na beste Belgische bank.
  - **Spaargids**: de tweede plaats in de categorie «Beste netwerk van agentschappen» toegekend aan Beobank.
- **Lezing** door Bart Teuwen over **ziekteverzuim**

- 2<sup>de</sup> **bloedinzameling** van het Rode Kruis in Beobank House

- **Verkoop van chocolade** in Beobank House ten voordele van het onderzoek naar **multiple sclerose**

## DECEMBER

- Oprichting van de stichting **With You Fund** samen met Banque Transatlantique Belgium (ondergebracht bij de Koning Boudewijnstichting)
- **Interne keynote** rond het thema ESG
- Communicatie over de voordelen van **digitaal disconnecteren**
- Verlenging van de **samenwerking met Belgian Cycling**



Pijler 1



# Zorg dragen voor **onze** **medewerkers**

“Onze energie ten dienste stellen van het **welzijn van onze medewerkers** door rekening te houden met maatschappelijke ontwikkelingen (4 generaties onder één dak, behoefte aan zingeving op het werk, *war for talent*, enz.).”





### TALENTEN AANTREKKEN, LATEN GROEIEN EN BEHOUDEN

In een wereld die ingrijpende veranderingen doormaakt met een impact op de werkorganisatie, managementmethodes en beroepen, zet Beobank zich in om de vaardigheden en talenten van haar medewerkers verder te ontwikkelen door hen gedurende hun hele loopbaan te begeleiden en uiteenlopende opleidingen aan te bieden. Talenten aantrekken, laten ontplooiën en behouden zijn onze prioriteiten. Onze belofte is om onze medewerkers 'goed te omringen', zodat iedereen zich professioneel en persoonlijk kan ontwikkelen.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

Talenten aantrekken, laten groeien en behouden

## Aanwerving

We bevinden ons vandaag in een complexe omgeving die voortdurend verandert. Een van de belangrijkste uitdagingen voor HR is **om de talenten van morgen en sterke profielen te blijven aantrekken, en wie dat wil de kans te geven om zich verder te ontwikkelen**. We hebben reeds verschillende acties ondernomen om nieuwe profielen aan te trekken die passen bij wat we doen en waar we voor staan.



In de eerste plaats hebben we een **Talent Acquisition-team** opgericht dat verantwoordelijk is voor de aanwerving. Vervolgens hebben we ons werkgeversmerk versterkt met de breedopgezette campagne **'Breng gewoon jezelf mee'**. In die campagne vertellen echte medewerkers over hun werkervaring bij Beobank en over hun persoonlijke traject, persoonlijkheid, passie en talenten.

We willen met die campagne ook de nadruk leggen op de vier pijlers van onze HR-visie die het verschil maken: **mensgerichtheid, ontwikkeling van talenten, proactiviteit/ondernemerschap en loopbaanflexibiliteit en kansen**.

Dankzij de verschillende **positioneringscampagnes** van de afgelopen jaren is het merk Beobank relevanter (6de plaats) en bekender (85%) geworden. Daardoor kunnen we nu gemakkelijker *high-level* profielen aanwerven.

In 2023 hebben we 125 nieuwe medewerkers aangeworven, waarvan 57,6% mannen en 44,4% vrouwen.

Daarnaast hebben we de interne campagne **'Talent Knows Talent'** gelanceerd, omdat we ervan overtuigd zijn dat tevreden medewerkers onze beste ambassadeurs zijn. De huidige medewerkers worden daarbij aangemoedigd om potentiële collega's te vinden en aan te bevelen.

De aanwerving kan ook gebeuren via **studentenjobs** in de zomer, waarna de studenten de ervaring die ze hebben opgedaan kunnen gebruiken in een vastere job.

Het departement Human Resources werkt al enige tijd samen met **hogescholen en universiteiten** in België om studenten wegwijs te maken in de arbeidswereld. Met het oog op de *war for talent* is het de bedoeling om daar in 2024 nog meer op in te zetten.

**125**  
nieuwe  
medewerkers  
in 2023





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

Talenten aantrekken, laten groeien en behouden

## Opleiding

In een tijd waarin technologie en werkmethodes in hoog tempo evolueren, heeft wie bij een universele bank als Beobank werkt voortdurend **nieuwe kennis en vaardigheden nodig**. Om onze medewerkers bij die evolutie te ondersteunen en hun inzetbaarheid op lange termijn te garanderen, zetten we in op **levenslang leren, gedurende hun hele professionele loopbaan**. Op die manier bereiden we hen

In 2023,  
werd **5,24%**  
van de loonmassa  
besteed aan  
opleidingen



voor op de vaardigheden van morgen en zorgen we ervoor dat ze zich probleemloos uit de slag kunnen trekken in een steeds digitalere wereld.

In 2023 werd 5,24% van de loonmassa besteed aan opleidingen en kreeg 93,5% van de medewerkers minstens één dag opleiding.

Elke nieuwe Beobanker volgt een **opleidingstraject** dat aangepast is aan zijn/haar functie. Hij/zij wordt ook uitgenodigd op de integratiedag **'Beobank & You'** om via getuigenissen van medewerkers en een bezoek aan verschillende departementen meer te weten te komen over het bedrijf en kennis te maken met de ondersteunende functies op de hoofdzetel. Via de opleiding **'Working 4 Beobank'** kunnen nieuwe medewerkers de extralegale voordelen ontdekken die Beobank aanbiedt. En tot slot krijgen alle medewerkers van Beobank House ook de kans om twee halve dagen per jaar mee te draaien in een verkooppunt. Op die manier bevorderen we de band en de kennisuitwisseling tussen de hoofdzetel en het netwerk en verbeteren we de dienstverlening aan de klant.

Bij Beobank hechten we veel belang aan talentmanagement door middel van **opleiding en permanente, constructieve feedback**. We werken daarvoor met de tool Cornerstone, een van de beste LMS-oplossingen (*Learning Management System*) op de markt om de prestatiecyclus te beheren (doelen stellen, vaardigheden beheren, beoordelen en feedback geven, enz.).

Onze opleidingen omhelzen zowel ons productaanbod als tal van **commerciële vaardigheden** en zgn. **soft skills**. Ze zijn gebundeld in het Cornerstone-platform, vinden klassikaal of online plaats, en duren van enkele minuten tot meerdere dagen.

Alle medewerkers kunnen **tot vier dagen opleiding per jaar inplannen**. Het kan daarbij gaan om interne of externe klassikale opleidingen, online opleidingen, lezingen, enz.

Onze medewerkers hebben ook toegang tot het **gratis 'Elan+'-opleidingsaanbod op initiatief van de banksector**. Die opleidingen vinden klassikaal of online plaats en gaan over verschillende thema's zoals financiën, persoonlijke ontwikkeling, digitale vaardigheden, talen en loopbaanbegeleiding. Er zijn ook opleidingssessies tijdens de Fin Days.

Omdat het voor Beobank belangrijk is om haar medewerkers te betrekken en we over veel interne expertise beschikken, startten we eind 2023 met een **reeks inspirerende lezingen door en voor Beobankers**. Tijdens die lezingen van een klein uurtje delen medewerkers hun expertise over een onderwerp met hun collega's. De eerste sessie vond plaats in december 2023 en ging over ESG.



# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

Talenten aantrekken, laten groeien en behouden

## Verdere ontplooiing

De relatie tussen medewerkers en werk verandert: ze verwachten steeds meer van hun werkgever en willen zin geven aan wat ze doen. Bovendien hechten ze veel belang aan de balans tussen werk en privé. Goed nieuws: dat is precies wat Beobank te bieden heeft.

Beobank ondersteunt al haar medewerkers in hun **persoonlijke ontwikkeling** en geeft hen maximale kansen. Dat gaat van deelname aan functieoverschrijdende projecten over interne mobiliteit tot een ruime keuze aan opleidingen (technische vaardigheden, hard en soft skills, leiderschap & begeleiding om

nieuwe competenties gelinkt aan nieuwe technologieën, enz.).

**Jaarlijks vindt er een gesprek plaats** tussen de medewerker en zijn/haar manager om de vereiste vaardigheden te bespreken en, indien nodig, een begeleidingstraject op te zetten. Medewerkers krijgen ook de kans om in gesprek te gaan met een HR-verantwoordelijke.

Tijdens die talent reviews worden **medewerkers met een hoog potentieel geïdentificeerd**. Dat zijn mensen die blijk geven van specifieke ontwikkelings- en leercapaciteiten, en die op korte of middellange termijn meer verantwoordelijkheden op zich zouden

kunnen nemen. In 2023 werden er **16 dergelijke high potentials geïdentificeerd**. Zij volgden een specifiek ontwikkelingstraject, te beginnen met een leadership assessment, gevolgd door een coachingsessie georganiseerd door HR. Een aantal van hen kreeg vervolgens de kans om deel te nemen aan de **FinChallenge van Febelfin Academy** of aan externe opleidingen, afhankelijk van hun individuele behoeften.

In onze bedrijfscultuur moedigen we onze medewerkers ook aan om **proactief te zijn in de uitvoering van hun activiteiten** binnen Beobank. Elke Beobanker kan binnen de bank een hele loopbaan plannen en uitbouwen. De **diverse activiteiten en jobs** die er aanwezig zijn, bieden tal van mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling. We stimuleren en ondersteunen elke medewerker om de regie over zijn/haar eigen ontwikkeling in handen te nemen. Dat resulteert in een dynamischere bedrijfscultuur, een beter behoud van talenten, betere resultaten en een sterker werkgeversmerk voor onze bank.

In dat kader wordt **interne mobiliteit aangemoedigd**. Dat concept vergroot de interacties tussen de verschillende departementen, verhoogt het ervarings- en kennisniveau binnen de teams, bevordert de interne diversiteit en levert aanzienlijke voordelen op om de huidige en toekomstige uitdagingen van ons bedrijf met succes aan te gaan.

Bij Beobank kiezen we voor vrijwillige, aangemoedigde en ondersteunde mobiliteit via een **'intern mobiliteitscharter'**.

Vacatures worden gepost op het intranet van Beobank, met voorrang voor interne profielen. Regelmatig worden de medewerkers die van deze interne mobiliteit gebruikmaken

geïnterviewd in de maandelijkse nieuwsbrief die naar alle Beobankers gestuurd wordt.

De **Beobank Academy** werd in 2013 opgericht binnen het Beobank Service Center (BSC) en heeft als doel pas afgestudeerden een toegangspoort te bieden tot de bankwereld en kennis te laten maken met de verschillende facetten van het bankiersberoep. De medewerkers van het BSC zijn samen met ons netwerk het eerste aanspreekpunt voor klanten en staan voor hen klaar als ze vragen hebben of hulp nodig hebben. Na hun opleiding en wanneer de kans zich voordoet, hebben de adviseurs van het BSC de mogelijkheid om door te groeien naar een nieuwe functie bij Beobank.

**Jaarlijks wordt een dertigtal adviseurs opgeleid** en tegelijkertijd stromen 15 tot 18 adviseurs van het BSC door naar een andere interne functie. Voor 70% van hen is dat een commerciële functie. In de voorbije 10 jaar hebben 134 adviseurs van het BSC die stap gezet. Doorgaans met succes, want 70% van hen is nog steeds bij Beobank werkzaam.

Bijzondere aandacht gaat naar medewerkers die aangeworven worden in het kader van **het young talent-programma**. Dat programma loopt over een periode van twee jaar en laat jonge, talentvolle medewerkers kennismaken met vier departementen van de bank, zowel in het commerciële netwerk als op de hoofdzetel. In 2023 sloten 6 medewerkers zich aan bij dat programma.





# EEN AANTREKKELIJKE, INCLUSIEVE EN DYNAMISCHE WERKGEVER

De medewerkers van Beobank zijn de belangrijkste troef van de bank en maken onze kracht uit. Beobank besteedt veel aandacht aan de zorg voor haar medewerkers in alle aspecten van hun dagelijkse leven, hanteert een geëngageerd HR-beleid en biedt een stimulerende, positieve en efficiënte werkomgeving met een harmonieus evenwicht tussen professioneel en privéleven.

Beobank is een dynamische bank die voor iedereen openstaat en die uit mensen bestaat die de diversiteit weerspiegelen van de samenleving waarin de bank actief is. We zien diversiteit en inclusie in de breedste zin als troeven voor ons bedrijf. We garanderen dan ook gelijke en eerlijke vooruitzichten, en strijden tegen elke vorm van discriminatie.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

— Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever

## Beobank, een uniek DNA

Kenmerkend voor Beobank zijn het **gemeenschappelijke enthousiasme en de collectieve mindset**. We zijn een bank op mensenmaat die dicht bij haar klanten staat en waarin die mindset weerspiegeld wordt door de bedrijfswaarden **menselijk, eenvoudig, positief en performant**. Die waarden vertalen zich in **6 sleutelgedragingen** (klantgericht, eenvoudig, doeltreffend, ondernemend, opengeest en openhartig) die deel uitmaken van ons DNA en ons kompas vormen in alles wat we doen. We zijn een dynamische bank met vrij korte rapporterings-

lijnen. Daardoor beschikken we over een grote flexibiliteit en sterk reactievermogen, en kunnen we daadwerkelijk bijdragen aan de evolutie van de bank en een actieve rol spelen in onze groeistrategie.

Dankzij ons DNA, **onze naamsbekendheid van 85%** en de **externe positionering** van het merk Beobank, zijn we een aantrekkelijke werkgever op de Belgische markt en een steeds belangrijkere speler in het Belgische financiële landschap. **Door deel uit te maken van de Groep Crédit Mutuel Alliance Fédérale**, beschikken we over de middelen van een grote bank, maar behouden we de flexibiliteit en toegankelijkheid van een middelgrote speler.

## Een aangename en motiverende werkomgeving

Het is voor ons van essentieel belang dat al onze medewerkers kunnen werken in een **positieve en aangename werkomgeving**, waarin ze hun werk goed kunnen doen en zich goed omringd voelen, zowel op de hoofdzetel als in onze kantoren.

**Onze hoofdzetel – Beobank House** genaamd – is gevestigd in **hartje Brussel**, meer bepaald in het Quatuor-complex in de Noordwijk. Het gebouw voldoet aan de hoogste eisen op het gebied van kwaliteit, innovatie en milieuprestaties. Beobank House is gemakkelijk bereikbaar dankzij de talrijke openbaarvervoersverbindingen in de buurt en is een moderne en inspirerende plek voor de **bijna 600 mensen** die er werken.

De werk-, opleidings- en vergaderruimtes, de Barista-bar en het Bistro-restaurant zijn speciaal ontworpen om de interactie, samenwerking, productiviteit en het welzijn van onze medewerkers te bevorderen.

De **werkruimtes** in Beobank House zijn georganiseerd volgens het **principe van Activity-Based Working**. Door die manier van werken hebben alle medewerkers meer flexibiliteit en kunnen ze efficiënter werken in een ruimte naar keuze die aangepast is aan de taken die ze uitvoeren. Beobank House bestaat uit verschillende zones waarin iedereen over het grootst mogelijke comfort beschikt en de principes van desk sharing en clean desk toegepast worden.

Elke werkplek is voorzien van een bekabelde netwerkaansluiting, twee schermen, een ergonomische bureaustoel en een in de hoogte verstelbaar bureau.

In 2021 werd een **structureel telewerkbeleid** ingevoerd, gebaseerd op een cultuur van wederzijds vertrouwen en ondernemerschap, om de tevredenheid, autonomie en verantwoordelijkheid van onze medewerkers te vergroten. Dat beleid laat de medewerkers van de hoofdzetel toe om tot twee dagen per week thuis te werken. In 2023 maakten zo'n 480 medewerkers daar gebruik van. Om ook thuis comfortabel en ergonomisch te kunnen werken, wordt aangepast materiaal ter beschikking gesteld. Bovendien krijgen medewerkers die thuis werken een vergoeding van 55 euro per maand voor verwarmings- en elektriciteitskosten.

In het **commerciële netwerk** is er geen structureel telewerk. Het traditionele fysieke kanaal blijft immers een centraal onderdeel van onze strategie. De rol van het commerciële netwerk bestaat erin de **fysieke nabijheid en toegankelijkheid voor bestaande en potentiële klanten** te garanderen en hen op een menselijke en persoonlijke manier te ondersteunen bij de uitvoering van hun projecten. Om onze commerciële medewerkers een optimale, open en warme werkomgeving te bieden, dicht bij de klant, blijven we investeren in het netwerk door onze kantoren in te richten volgens het **OPEN-concept**.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

— Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever

## Gezondheid en veiligheid voor alles!

Beobank hecht veel belang aan het welzijn, de veiligheid en de gezondheid van al haar medewerkers. In geval van een conflict, geweld, enige vorm van intimidatie of een ander probleem kan een **vertrouwenspersoon**, die daarvoor specifiek opgeleid is, advies geven en mogelijke acties overwegen.

Binnen het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk wordt jaarlijks een **actieplan rond psychosociale** risico's opgesteld, waarin acties voor psychosociaal welzijn vervat zijn.

**Werk en privéleven raken steeds meer met elkaar verweven**, waardoor verschillende rollen voortdurend met elkaar gecombineerd moeten worden: die van werknemer, ouder, partner, vriend, enz. Die verstoring van de balans tussen werk en privé, en de

toenemende digitalisering kunnen een weerslag hebben op het psychosociale welzijn. Beobank maakt haar medewerkers ervan bewust dat ze het recht hebben om zich buiten de werkuren niet te connecteren door middel van professionele digitale hulpmiddelen, zodat ze de nodige rust kunnen nemen (**recht op deconnectie**).

Gezien de aanzienlijke stijging van het **ziekteverzuim** in België (alle sectoren samen) is er rond dit thema een werkgroep opgericht bestaande uit HR-vertegenwoordigers en managers. Het doel is om een globaal beleid inzake ziekteverzuim uit te werken dat verschillende fasen omvat: het preventieve luik (hoe kunnen we in bepaalde gevallen voorkomen dat een medewerker ziek wordt?), de verzuimperiode (wat te doen bij afwezigheid van een medewerker?) en het moment van de werkhervatting (hoe bereiden we de terugkeer voor na een lange periode van afwezigheid, wat te doen bij herhaalde afwezigheid, enz.).

In dat kader werd ook een **lezing voor managers** gehouden door Bart Teuwen, expert op het gebied van ziekteverzuim en auteur van het boek **'Verzuim. Maak er werk van!'**.

Jaarlijks wordt aan het begin van de herfst **een gratis griepvaccinatie aangeboden** aan alle medewerkers van de hoofdzetel.

Daarnaast kunnen medewerkers van 50 jaar en ouder ook een **volledige gezondheidscheck** laten doen. Dat preventieve medisch onderzoek is niet verplicht, wordt georganiseerd door de externe preventiedienst CESI en wordt volledig betaald door de bank. Medewerkers vanaf 58 jaar kunnen een volledige gezondheidscheck met inspanningstest laten doen. Het verslag wordt door de arts rechtstreeks naar het thuisadres van de medewerker gestuurd. De resultaten zijn volledig vertrouwelijk en worden in geen geval doorgegeven aan Beobank.

Om de veiligheid van de medewerkers van Beobank House te garanderen, zijn een **Intern Noodplan**, reflexfiches en evacuatieplannen beschikbaar op het intranet. Onder de medewerkers is ook een preventieadviseur aangeduid.

In de kantoren geldt een **veiligheidscode**. Die code maakt het onder andere mogelijk om verdacht gedrag te detecteren en contant geld en cheques te verwerken in een beveiligde werkomgeving. Voor de veiligheid van de medewerkers moeten specifieke procedures gevolgd worden bij het openen en afsluiten van het kantoor.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

— Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever

## Een aantrekkelijk beloningsbeleid

Om een aantrekkelijke werkgever te zijn en te blijven, werkt Beobank aan **een transparant, holistisch en motiverend beloningsbeleid dat afgestemd is op individuele behoeften** en dat verschillende elementen omvat.

In 2023 zijn we **samen met HR-adviesbureau Hudson een studie gestart** om ons beloningsbeleid te herdefiniëren en alle functies opnieuw te classificeren. Dat moet **zorgen voor interne en externe gelijkheid**, zowel wat betreft de aanwerving als het loonverloop, en ook voor een **transparanter beloningsbeleid**.



Het **Total Reward Statement** is beschikbaar sinds 2023 en geeft een volledig en gestructureerd overzicht van het volledige loonpakket, inclusief alle voordelen. Op die manier willen we meer transparantie bieden en tot een grotere harmonisatie komen.

Omdat het **welzijn van onze medewerkers van cruciaal belang** is, werken we voor onze collectieve ziekteverzekering sinds kort samen met een nieuwe partner. Dankzij dat **nieuwe partnerschap** hebben onze medewerkers niet alleen toegang tot een hospitalisatieverzekering, maar ook tot een aantal andere diensten, zoals een onbeperkte chatfunctie met zorgverleners (artsen, psychologen, voedingsdeskundigen, enz.). Het is ook mogelijk om online een afspraak te maken met een huisarts of psycholoog. En in de app van de verzekeraar zijn ook meditatie- en ademhalingsoefeningen te vinden. Beobank biedt haar medewerkers in het kader van dit partnerschap bovendien ook een **verzekering dagelijkse zorg aan**.

Sinds 2021 kunnen de medewerkers van Beobank gebruikmaken van het **'Flex Income Plan'** (FIP), ook wel 'Cafetariaplan' genoemd. Het principe daarvan is dat de medewerker met (een deel van) zijn/haar 13<sup>de</sup> maand en/of bruto variabel loon een budget opbouwt voor extralegale voordelen, zoals bijvoorbeeld een auto of smartphone. Sinds januari 2024 kunnen medewerkers via hun FIP ook de jaarlijkse premie voor de hospitalisatieverzekering van hun gezin betalen of, als ze daarvoor gekozen hebben, de uitbreiding voor een verzekering ambulante zorgen.

Op 1 juli 2023 heeft Beobank besloten haar **wagenpark te elektrificeren**. Tegelijkertijd hebben we ook het **mobilitetsbudget** ingevoerd. Dankzij die federale maatregel kunnen medewerkers hun (recht op) een bedrijfswagen onder bepaalde voorwaarden inruilen voor een jaarlijks budget dat ze bijvoorbeeld kunnen besteden aan zachte mobiliteitsoplossingen (aankoop/leasing van een fiets, terugbetaling van tickets voor het openbaar vervoer, huur van een auto, enz.).

Als antwoord op de stijgende levensduurte ten gevolge van inflatie, heeft de Directie van Beobank besloten om eind 2023 een **koopkrachtpremie** van 500 euro netto toe te kennen in de vorm van consumptiecheques.



# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever

## Bevordering van diversiteit en gelijkheid

Beobank geeft in haar gedragscode aan dat ze zich inzet voor de **gelijkheid van mannen en vrouwen**, en voor de **bestrijding van elke vorm van discriminatie gedurende hun hele loopbaan en beroepsleven**. Beobank is een dynamische bank die voor iedereen openstaat en die uit mensen bestaat die de diversiteit weerspiegelen van de samenleving waarin de bank actief is. We zien **diversiteit en inclusie** in de breedste zin als **troeven** voor ons bedrijf, **garanderen gelijke en eerlijke vooruitzichten**, zowel voor al onze medewerkers als voor onze klanten, en bestrijden elke vorm van discriminatie.

17  
verschillende  
nationaliteiten

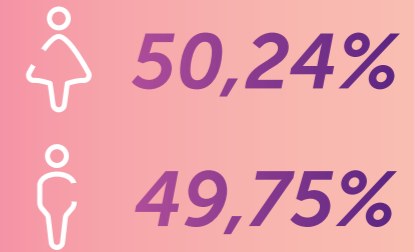


In een wereld die sneller dan ooit verandert, wil Beobank het goede voorbeeld geven door een **diversere, inclusievere en rechtvaardigere werkomgeving te creëren** – een plek waar mensen van alle achtergronden zich welkom voelen en aangemoedigd worden om zichzelf te zijn, en waar iedereen gelijke kansen krijgt om te leren en zich verder te ontwikkelen.

Om die reden hanteren we een **niet-discriminerend aanwervingsbeleid**, dat gelijke toegang garandeert tot alle beschikbare functies binnen het bedrijf, zonder enig onderscheid. Om het evenwicht tussen mannen en vrouwen in de financiële sector te helpen verbeteren, is **Beobank sinds 2019 lid van Women in Finance**.

Beobank wil gelijkheid garanderen op elk niveau en heeft daarom ook de loonkloof tussen mannen en vrouwen gemeten. Daarbij kwamen geen onregelmatigheden aan het licht. Het is een doorgedreven engagement om te zorgen voor voldoende genderdiversiteit op elk niveau van het bedrijf. Jaarlijks wordt een rapport opgesteld dat de leidraad vormt voor verdere acties.

In onze interne communicatie letten we erop dat we collega's van verschillende achtergronden, afkomst, geslacht, generaties, enz. aan bod laten komen. We selecteren daarvoor mensen en situaties in al hun diversiteit om duidelijk te laten zien dat **iedereen welkom is bij Beobank**. In het kader van onze ESG-strategie overwogen we om een diversiteitscharter op te stellen en sensibiliseringsmodules in te voeren om alle vormen van discriminatie en seksisme tegen te gaan.



**Over het geheel genomen heeft Beobank in termen van geslacht, leeftijd, opleiding, nationaliteit, enz. een divers personeelsbestand.** Die diversiteit is een weerspiegeling van de Belgische samenleving. Beobank telt onder haar medewerkers **17 verschillende nationaliteiten**.

**Het aantal mannen en vrouwen is vrijwel gelijk (resp. 49,75% en 50,24%).** Toch is er nog wat werk aan de winkel in bepaalde leidinggevende functies, waar het aantal vrouwen weliswaar jaar na jaar toeneemt. Eind 2023 bekleedden bijna evenveel vrouwen als mannen een **managementfunctie**. In 2023 was 46,6% van de managers een vrouw en 41 van hen stroomden door naar een kaderfunctie, tegenover slechts 40 mannen. Sinds 2023 zijn ook twee vrouwen uitgenodigd op het Directiecomité: de Directeur Hypothecaire en Beroepskredieten en de Secretaris-Generaal.

Om de managers en hun medewerkers bewust te maken van het belang van diversiteit en inclusie, werd een inspirerende **lezing** gehouden door Hanan Challouki, oprichtster van Inclusified, een strategisch bureau dat gespecialiseerd is in inclusieve communicatie en marketing.



# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever

**64%**

van de medewerkers voelen zich betrokken

**73%**

is trots om voor Beobank te werken

**66%**

zou Beobank aanbevelen als een goede werkgever

## Tevreden medewerkers en een Top Employer-label

Als werkgever doen we er alles aan om onze organisatie voortdurend te optimaliseren en onze strategische visie, onze bedrijfscultuur en ons HR-beleid zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Het is in het kader van die **voortdurende zoektocht naar kwaliteit** dat we onder andere onze HR-strategie en -prioriteiten herzien hebben, dat we interne enquêtes organiseren en dat we deelnemen aan de Top Employer-certificering.

Om de **tevredenheid** van onze medewerkers te meten, houden we om de twee jaar **een enquête genaamd 'Het woord is aan jullie'**.

In mei 2022 werd die enquête ingevuld door 80% van de medewerkers. **64% van hen voelt zich betrokken, 73% is trots om voor Beobank te werken en 66% zou Beobank aanbevelen als een goede werkgever.** Deze resultaten helpen de HR-diensten om hun acties waar nodig bij te sturen. De volgende enquête is gepland voor april 2024.

Om ervoor te zorgen dat de strategie en de visie van Beobank voor iedereen duidelijk zijn en elke medewerker er gevolg aan kan geven, wordt er het hele jaar door op **verschillende manieren over gecommuniceerd** (organisatie van Roadshows en Town Halls, interviews met het Directiecomité, publicatie van nieuwsbrieven, enz.). Daarnaast worden ook verschillende interne acties en evenementen opgezet om **verbondenheid te creëren, successen te vieren en het samenhangingsgevoel te versterken.**

**Dat Beobank begin 2024 al voor de vijfde keer het Top Employer-label kreeg, is mede te danken aan al deze initiatieven.**

De Top Employer-certificering erkent bedrijven met uitstekende HR-praktijken. Het is een mooie beloning voor de geleverde inspanningen en verbintenissen van de afgelopen jaren op verschillende vlakken: de bedrijfs- en HR-strategieën, de werkomgeving, employer branding, prestatiebeheer, ontwikkeling en interne mobiliteit, ons beloningsbeleid en ook duurzaamheid. De titel 'Top Employer' is bovendien een kwaliteitslabel dat ons helpt om de beste talenten aan te trekken en onze zichtbaarheid en naamsbekendheid verder te vergroten.

**Beobank maakt deel uit van Crédit Mutuel. De bankgroep staat al 5 jaar op de eerste plaats in de ranglijst van beste werkgevers in de categorie 'Bank- en financiële diensten' en op de 7<sup>de</sup> plaats in de algemene ranglijst van het Franse tijdschrift Capital, opgesteld op basis van een enquête bij 20.000 werknemers.**





### MANAGERS ONDERSTEUNEN IN HUN ROL ALS LEIDERSCHAPSROL

Een bank op mensenmaat, dat is wat Beobank het meeste typeert in haar dienstverlening aan de klant, maar ook en vooral als werkgever. Een bank op mensenmaat zijn betekent een omgeving creëren waarin iedereen zich professioneel en persoonlijk kan ontwikkelen, de voorwaarden scheppen zodat iedereen zichzelf kan zijn en initiatieven nemen zodat iedereen zijn horizon kan verruimen en zijn vaardigheden kan ontwikkelen.

Voor elke medewerker is een rol weggelegd in de ontwikkeling van Beobank. De rol van leidinggevende is essentieel om de teams goed te ondersteunen en de medewerkers de kans te geven zich verder te ontwikkelen en samen te zorgen voor een optimale klantervaring. Leidinggevendens bij Beobank moeten zorgen voor een positieve werkomgeving die in overeenstemming is met onze bedrijfscultuur.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE MEDEWERKERS

## Managers ondersteunen in hun rol als leiderschapsrol

### Een aangepast managementtraject

De afgelopen jaren heeft de rol van leidinggevende een grote evolutie doorgemaakt, als weerspiegeling van de dynamische veranderingen in de wereld, technologie, samenleving en cultuur. In een wereld die voortdurend in beweging is, moeten leidinggevendenden zich snel kunnen aanpassen aan onvoorziene uitdagingen. Ze moeten **flexibel en veerkrachtig zijn, en in staat zijn om door een complexe en onzekere omgeving te navigeren**. Als werkgever is het dan ook essentieel om de leidinggevende zo goed mogelijk te ondersteunen en zodoende **een sterke en duurzame leiderschapscultuur te creëren die aansluit bij de bedrijfs-cultuur**.

De managers van Beobank worden ondersteund gedurende hun hele loopbaan, hoe (on)ervaren ze ook zijn.

Sinds 2020 wordt er een **leiderschapstraject** uitgewerkt op basis van het ervaringsniveau van de manager.

Voor nieuwe managers zorgt een evaluatie tijdens de aanwerving of de interne opleiding ervoor dat ze precies weten waar ze staan en wat de bank van hen verwacht: **inspirend zijn, doeltreffend communiceren, vertrouwen opbouwen, flexibel en dynamisch zijn, en fouten accepteren**.

Managers moeten elementen die verband houden met leiderschapsgedrag opnemen in hun jaarlijkse doelstellingen, zodat ze kunnen worden geëvalueerd en begeleid kunnen worden in hun rol.

Het is voor Beobank ook belangrijk om de managementfuncties open te stellen voor zowel mannen als vrouwen. **In 2023 was 46,60% van de managers een vrouw en behoorde 31,40% tot het topmanagement.**

Door het **Women in Finance-charter** te ondertekenen, hebben we ons ertoe verbonden om het evenwicht tussen mannen en vrouwen in managementfuncties te verbeteren. Elk jaar wordt de Glazen Plafond Index (die het percentage vrouwen in het topmanagement vergelijkt met het percentage in het hele bedrijf) geanalyseerd.



**Voor 80 teamleiders is een cultuur van levenslang leren ingevoerd.** Deze omvat interne workshops rond leiderschapswaarden en -gedrag bij Beobank, **inspirende lezingen** door externe sprekers over verschillende onderwerpen zoals groepsdynamiek, diversiteit en inclusie, en vertrouwen creëren binnen het team, **discussieforums** om ervaringen te delen over thema's zoals ziekteverzuim, burn-out, vertrouwen en teammanagement, en **externe opleidingen** over onderhandelen en het motiveren van medewerkers.





# Zorg dragen voor onze klanten

Onze klanten **ondersteunen in alle fasen van hun leven en een kwaliteitsvolle en lokale dienstverlening** waarborgen, ongeacht het gebruikte kanaal. Onze rol bestaat erin onze klanten te ondersteunen bij hun digitale transitie en invoering van meer **verantwoorde consumptiepatronen**.





### AL ONZE DIENSTEN TOEGANKELIJK MAKEN

Onze commerciële baseline 'U bent goed omringd' geeft richting aan onze inspanningen en maakt duidelijk wat de essentie is: onze klanten ondersteunen, aan hun zijde staan om hun projecten mogelijk te maken en hen helpen om meer van het leven te genieten. We beloven ook om onze klanten, ongeacht het gebruikte kanaal, in het kantoor of via ons Beobank Service Center op afstand een uitnodigende omgeving te bieden, krachtige en gebruiksvriendelijke digitale tools ter beschikking te stellen, en een antwoord te geven op hun vragen binnen een redelijke termijn.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE KLANTEN

## Al onze diensten toegankelijk maken

Het banklandschap is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd en dat heeft ook een impact gehad op de interactie met de klant. Klanten nemen vandaag via verschillende kanalen contact op met hun bank en verwachten bij elk contact dat de medewerker perfect op de hoogte is van hun persoonlijke situatie en over de nodige expertise beschikt om snel advies op maat te geven. Bij Beobank proberen we een evenwicht te vinden waarbij klanten waar en wanneer ze maar willen zelf eenvoudige bankverrichtingen kunnen uitvoeren, een rekening kunnen openen, een betaal- of kredietkaart kunnen aanvragen, enz., en indien nodig een beroep kunnen doen op de expertise van onze medewerkers.



Onlangs hebben we het programma **'Channels2025'** gelanceerd. Die strategische denkoefening moet ons helpen om tegen 2025 al onze kanalen te herorganiseren en de manier waarop we met onze bestaande en potentiële klanten omgaan, te herdefiniëren. Het IT-project **'Nucleus'** staat daarin centraal. Het doel is de integratie van **'digitalisering op mensenmaat'** – de combinatie van de voordelen van digitale tools met de onschatbare waarde van menselijk contact en de expertise van de adviseurs in onze kantoren. **Nabijheid en toegankelijkheid blijven essentiële elementen voor Beobank**, dat voor haar kantorennetwerk een mooie 2<sup>de</sup> plaats in de wacht sleepte in de Bank Award 2023 van Spaargids.be. In de rangschikking van de beste Belgische bankapps van Sia Partners staat onze bankapp op de vierde plaats.

## Een netwerk van toegankelijke en beschikbare kantoren dicht bij de klant

Beobank beschikt over een netwerk van **61 eigen kantoren, 7 PRO Centers en 131 zelfstandige agenten**. De bank ondersteunt zo'n 765.000 particulieren, zelfstandigen en kmo's bij de uitvoering van hun projecten. Beobank biedt een brede waaier van bancaire en niet-bancaire producten en diensten aan, gaande van vermogensopbouw, over telebewaking tot kredietverlening. Op die manier komen we met een aanbod dat gebaseerd is op de waarden verantwoordelijkheid en

respect, tegemoet aan de persoonlijke en professionele behoeften van onze klanten.

Het is onze ambitie om een toegankelijke bank te zijn die dicht bij haar klanten staat en we stellen **menselijk contact daarin centraal**. Beobank beschikt over een **identiteit en waarden** waarmee we ons kunnen onderscheiden van de concurrentie, zowel door de positieve en open mentaliteit van onze medewerkers als door de kwaliteitsvolle service die we onze klanten bieden.

Sinds 2019 past Beobank het **OPEN-kantoorconcept** toe (24 in 2023), waarbij de loketten, afgesloten bureaus en formele sfeer plaatsmaken voor een open en gezellige klantenruimte, gericht op advies, service en nabijheid. Die inrichting geeft een andere kijk op de bank, met een vrij toegankelijke ontvangstruimte, een ontspannen sfeer en warm contact om de klant een nog **aangenamere ervaring te bieden**.

Sinds 2016 telt Beobank **ook 7 PRO Centers**. **Dat zijn adviesruimtes die volledig afgestemd zijn op professionele klanten**, met coworkingruimtes, vergaderzalen, ruimtes voor evenementen en andere specifieke infrastructuur.

\* Wat is een zelfstandige agent? Beobank beschikt over een netwerk van 131 verkooppunten die beheerd worden door zelfstandige agenten. Het statuut 'zelfstandig agent' wordt geregeld door de wet van 13 april 1995 (handelsagentuurovereenkomst) en de meeste grote banken in België maken er gebruik van. Zelfstandige agenten bieden Beobank-diensten en -producten aan en werken 100% exclusief voor Beobank voor bankproducten. Ze starten als medewerker van Beobank gedurende 6 maanden (kan korter of langer zijn, afhankelijk van hun ervaring). Tijdens die periode krijgen ze de nodige opleiding. Na 6 maanden gaan ze aan de slag als zelfstandig agent. Ze werken voor eigen rekening en zijn geregistreerd als bank-, verzekerings- en kredietwettelijke persoon bij de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA). Ze worden betaald op commissiebasis. Het systeem van zelfstandige agenten vergroot de dichtheid van het netwerk en de toegang tot Beobank in heel België.



# ZORG DRAGEN VOOR ONZE KLANTEN

— Al onze diensten toegankelijk maken

## Digitale tools om het leven van onze klanten te vergemakkelijken

We vinden het belangrijk dat onze digitale tools eenvoudig en gemakkelijk toegankelijk zijn, en vooral dat ze voldoen aan de verwachtingen van onze klanten.

Onze **website** is een cruciaal hulpmiddel om onze klanten te informeren. De ergonomie en het ontwerp ervan worden regelmatig bijgewerkt met het oog op een optimale toegankelijkheid, in overeenstemming met de WCAG-richtlijnen



(Web Content Accessibility Guidelines) die bedoeld zijn om webinhoud toegankelijker te maken voor mensen met een handicap.

Maandelijks vinden er gesprekken plaats tussen de vertegenwoordigers van het netwerk en de digitale teams op de hoofdzetel om feedback te verzamelen over nieuwe functies. In de blog op onze website vinden klanten heel wat praktische informatie en uiteenlopende tips, bijvoorbeeld over hoe ze hun woning kunnen renoveren of beveiligen, of hun pensioen kunnen voorbereiden.

Onze **mobiele app** vereenvoudigt de dagelijkse financiële verrichtingen van onze klanten. Functies zoals het blokkeren van kaarten, opvragen van een pincode, aanpassen van de limiet van kaarten en overschrijvingen, enz. geven de gebruiker meer autonomie en verminderen de werklust voor de adviseur, die dan meer tijd kan besteden aan het verlenen van advies met hoge toegevoegde waarde.

De app valt ook op door **functies die gericht zijn op de relatie met de adviseur** en door onze **chatbot Pixy**, die 24/7 ten dienste staat van de gebruiker. Deze virtuele assistent werd in 2022 ingevoerd in Beobank Mobile en Beobank Online, en geeft een passend antwoord op meer dan 10.000 vragen per maand.

Als een van de eersten op de Belgische markt lanceerde Beobank een **budgetbeheertool**, die ook toegankelijk is via Beobank Online en Beobank Mobile, en gebruikt wordt door meer dan 50% van onze klanten. Deze tool biedt

een overzicht en uitsplitsing van de uitgaven van de klant, maakt het gemakkelijker om dagelijkse uitgaven te beheren en geeft sinds kort ook een schatting van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van elke uitgave.

In verschillende Beobank-kantoren is **self-banking** beschikbaar, met geldautomaten waarmee de meest courante bankverrichtingen en ook stortingen kunnen worden uitgevoerd via een touchscreen.

Dankzij de **elektronische ondertekening** van contracten, die enkele jaren geleden ingevoerd werd, gebruiken we minder papier en zijn handtekeningen betrouwbaar. Ruim 85% van de contracten wordt inmiddels elektronisch ondertekend.

Tot slot kunnen klanten van Beobank ook gebruikmaken van de app **Itsme**, bijvoorbeeld voor het openen van een rekening, het bevestigen van verrichtingen of het elektronisch ondertekenen van documenten, waardoor de veiligheid van die verrichtingen gegarandeerd is.



# ZORG DRAGEN VOOR ONZE KLANTEN

— Al onze diensten toegankelijk maken

## Meer inclusieve tools

Beobank heeft in 2023 proactieve maatregelen genomen om te voldoen aan de Europese Richtlijn 2019/882, die erop gericht is websites toegankelijker te maken voor mensen met een handicap. Aan de hand van een grondige toegankelijkheidsaudit hebben we belangrijke verbeterpunten geïdentificeerd om onze **digitale kanalen inclusiever** te maken. Ons engagement om die verbeteringen door te voeren is tweeledig:

het gaat er niet alleen om dat we voldoen aan de wettelijke voorschriften die vanaf juli 2025 van kracht worden, maar ook dat we al onze klanten zo goed mogelijk ondersteunen. Verder hebben we voor onze designers en ontwikkelaars ook opleidingen georganiseerd om toegankelijkheid te integreren in het ontwerp en de ontwikkeling van onze digitale tools. Daarmee onderstrepen we ons engagement om onze diensten voor iedereen toegankelijk te maken. Voor onze klanten die geen toegang hebben tot digitale diensten of zich onvoldoende comfortabel voelen bij het gebruik ervan, stelt Beobank

een brochure ter beschikking die opgesteld is door Febelfin en tips bevat over hoe ze in alle veiligheid digitaal kunnen betalen en online hun geldzaken kunnen regelen. Medewerkers van de Beobank-kantoren namen ook deel aan de actie **'Mijn digitale bank'** georganiseerd door Febelfin, om uit te leggen hoe de tools voor digitaal bankieren werken.

Omdat die tools voor iedereen toegankelijk moeten zijn – ook voor mensen met een handicap – voorziet Beobank slechtzienden geleidelijk aan van een **debet- en kredietkaart met een inkeping** die deze kaarten beter herkenbaar maakt.

Voor **kwetsbare klanten** blijft Beobank de reeds bestaande systemen toepassen. Kredieten worden pas toegekend na verplichte raadpleging van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) van de Nationale Bank van België, die alle bestaande kredietovereenkomsten bevat, evenals eventuele negatieve elementen (recente betalingsproblemen). Ook de lijst van personen die onder bewind geplaatst zijn (gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad), wordt systematisch geraadpleegd alvorens een beslissing genomen wordt. Beobank volgt de kredietnormen voor kwetsbare personen en voorziet proactieve ondersteuning voor klanten met een beginnende betalingsachterstand. In bepaalde gevallen wordt een financieel sanerings-

plan opgesteld om overmatige schuldenlast te voorkomen, met een regeling voor minnelijke invordering. Voor de behandeling van bepaalde klanten werkt Beobank samen met Ombudsfin (bemiddelingsdienst voor financiële diensten). Ten slotte neemt Beobank ook deel aan de initiatieven van Febelfin om mensen te ondersteunen die getroffen zijn door de sluiting van een bedrijf en zijn onderaannemers.





# DE BELGISCHE MARKT ONDERSTEUNEN IN DE ENERGIE- TRANSITIE

Als financier en verzekeraar bieden we reeds oplossingen voor belangrijke maatschappelijke vraagstukken zoals gezondheid, pensioenen, huisvesting en mobiliteit. We willen echter nog verder gaan en de Belgische markt ondersteunen in haar ecologische transitie door meer producten aan te bieden met een positieve impact op het milieu en door deze impact beter te communiceren naar onze klanten. Beobank beschikt daarvoor over twee belangrijke en veelbelovende hefboomen: mobiliteit enerzijds en wonen anderzijds.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE KLANTEN

## De Belgische markt ondersteunen in de energietransitie

in 2023

 **7.478**  
**'groene'**  
**leningen**

 **712**  
**leningen**  
voor minder  
vervuilende auto's

## Wonen

Via 'groene' leningen kan de banksector een rol spelen in de transitie naar energiezuinigere gebouwen en renovatieprojecten.

### Consumentenkrediet

Klanten kunnen bij Beobank terecht voor een **eco- of renovatielening om hun energietransitie te financieren**. Dat zijn leningen op afbetaling met een voordelig tarief die specifiek bedoeld zijn voor investeringen in energiebesparende maatregelen, zoals de vervanging van een verwarmingsketel, groene energie (zonne-energie, warmtepomp, enz.) en alle projecten om het energieverbruik naar beneden te halen. In

2023 werden 7.478 'groene' leningen toegekend om onze klanten te helpen bij hun energietransitie.

In samenwerking met **ENGIE en diens dochteronderneming Sungevity** (energiegigant die zich toespitst op hernieuwbare energie) biedt **Beobank een lening op afbetaling aan met een JKP van 0%** voor condensatieketels met zeer hoge energieprestaties, warmtepompen, warmtepompboilers, enz. Het initiatief is een groot succes, met een gemiddeld acceptatiepercentage van 90% en een gemiddeld boekingspercentage van 80%.

### Hypothecaire leningen

Om de aankoop van vastgoed met een goede energiescore aan te moedigen of klanten te helpen deze score te verbeteren, ontwikkelt Beobank nieuwe producten die moeten helpen om de nodige energiebesparende werkzaamheden te identificeren, de impact ervan te analyseren en op die manier de toegang tot energierenovatie te vergemakkelijken voor wie dat het meeste nodig heeft.

Het **Vlaams Renovatiekrediet is beschikbaar** voor mensen die een woning (huis of appartement) kopen in Vlaanderen met een slechte energiescore en zich ertoe verbinden om die woning binnen de 5 jaar energetisch te renoveren. Dit renovatiekrediet wordt aangegaan naast de hypothecaire lening bij de bank. De Vlaamse overheid geeft hiervoor een rentesubsidie. Beobank neemt

ook deel aan een werkgroep georganiseerd door Febelfin die **financieringsoplossingen onderzoekt om de energierenovatie van woningen van particulieren te versnellen**.

## Duurzame mobiliteit

Om de transitie naar milieuvriendelijkere mobiliteitskeuzes te vergemakkelijken en de aankoop van groene voertuigen toegankelijker te maken voor een breder publiek, ontwikkelt Beobank ecologische mobiliteitsoplossingen tegen een voordelig tarief: de eco-autolening voor de aankoop van een nieuwe ecologische auto (elektrisch of hybride met minder dan 50 g CO<sub>2</sub>-uitstoot per km), de fietslening voor de aankoop van een nieuw voertuig zonder CO<sub>2</sub>-uitstoot (een (elektrische) fiets, speedpedelec, (elektrische) step, segway of aangepast voertuig) en de lening voor een elektrische scooter/motor.

Klanten die kiezen voor een elektrische of hybride auto profiteren niet alleen van een oplossing die beter is voor het milieu, maar ook van een permanente korting van 20% op hun verzekeringspremie.

In 2023 werden 712 leningen toegekend voor de financiering van een hybride, elektrische of emissiearme auto (max. uitstoot van 50 g/km). Onze nieuwe autolening en onze eco-autolening kregen beide het label 'Beste van de test' van Testaankoop.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE KLANTEN

## De Belgische markt ondersteunen in de energietransitie

### Dagelijks bankieren

Beobank maakt al enkele jaren gebruik van **digitale contracten die de klant elektronisch kan ondertekenen**. Dankzij die digitalisering en elektronische ondertekening is het mogelijk om contracten sneller af te sluiten en vertragingen door de post en fysieke procedures te vermijden. Daarnaast vallen ook de kosten weg voor het afdrukken, verzenden en fysiek opslaan van de contracten, die beschikbaar zijn via Beobank Online of Beobank Mobile.

De systemen die bij deze digitalisering en elektronische ondertekening gebruikt worden, zorgen voor een hoog beveiligingsniveau, onder andere door middel van cryptografie en veilige authenticatie. Door het papierverbruik en de uitstoot die gepaard gaat met de fysieke verzending en het vervoer te beperken, dragen we bij aan het behoud van het milieu. De digitalisering en elektronische ondertekening van contracten voldoet aan de wet- en regelgeving inzake documentatie en ondertekening.



Sinds april 2023 zijn de **rekeningafschriften van alle nieuwe kredietkaarten standaard digitaal**.

In 2023 werd **een 'groene' budgetbeheer-tool ontwikkeld**. Die tool is toegankelijk via Beobank Online en Beobank Mobile, en is geïntegreerd in de reeds beschikbare budgetbeheeroplossing. Uitgaven worden ingedeeld in categorieën die gekoppeld zijn aan een specifieke koolstofemissiefactor. Die wordt verstrekt door Greenly, de Franse marktleider op het gebied van koolstofboekhouding. Zo krijgt de klant **een schatting van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk** van zijn uitgaven. Deze sensibiliseringstool wordt in België slechts door 4 banken gebruikt.

Beobank maakt deel uit van de **Groep Crédit Mutuel**, een Franse mutualistische groep die niet beursgenoteerd is en dus geen dividend uitkeert aan zijn aandeelhouders. Onlangs lanceerde de Groep het 'maatschappelijk dividend', dat overeenkomt met 15% van de jaarlijkse winst en aangewend wordt om te bouwen aan een duurzamere wereld met meer solidariteit via de ontwikkeling van inclusieve producten en de ondersteuning van solidariteits- en milieuprojecten.

### Beleggingen

Als verdeler van beleggingsfondsen passen we het concept van 'open architectuur' toe. Dat betekent dat we de fondsen van 10 andere financiële instellingen aanbieden. Die partners moeten voldoen aan de criteria die opgenomen zijn in de **VN-beginselen inzake verantwoord beleggen (UNPRI)**. Sinds 10 maart 2021 onderschrijven onze nieuwe part-

ners het Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI), dat vermogensbeheerders ertoe aanzet te ijveren voor koolstofneutraliteit. Onze producten worden beheerd volgens de **ESG-criteria (Environment, Social en Governance – milieu, maatschappij en goed bestuur)**. Dat betekent dat de bedrijven waarin onze fondsen investeren, **voortdurend geëvalueerd en beoordeeld worden op hun ecologische impact, sociaal beleid en goed bestuur** (meer details daarover zijn te vinden in het hoofdstuk 'Meewerken aan regelgevende oefeningen'). Onze financiële producten zoals ICB's (beleggingsfondsen), verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten (tak 21 en tak 23) en pensioenproducten zijn conform de regelgeving (**Sustainable Finance Disclosure Regulation of SFDR**).

Bij Beobank begint een beleggingsaanbod altijd met correcte en volledige informatieverstrekking aan de klant, in overeenstemming met de regels van de **Europese beleggingsrichtlijn MiFID2**. We beschikken over uitgebreide hulpmiddelen om onze klanten te adviseren bij hun beleggingen. Elke belegger vult een vragenlijst in om zijn risicoprofiel en zijn voorkeuren op het gebied van duurzaamheid te bepalen. Al onze beleggingsproducten hebben een score die het risiconiveau aangeeft. Elke klant wordt zodanig geadviseerd dat zijn beleggingskeuzes aansluiten bij zijn risicoprofiel en duurzaamheidsvoorkeuren.



# KWALITEITSVOLLE DIENSTVERLENING WAARBORGEN EN ONZE KLANTEN BESCHERMEN

De bank van vandaag is niet meer de bank van gisteren en zeker niet die van morgen. Om zo goed mogelijk te voldoen aan de behoeften van de klant, evalueert Beobank regelmatig de kwaliteit van haar diensten, die zo nodig worden aangepast. Het is onze prioriteit om met onze klanten een duurzame relatie uit te bouwen, op verantwoorde en transparante wijze met hen om te gaan, rekening te houden met hun mening, in hun behoeften te voorzien en de veiligheid van hun gegevens en verrichtingen te garanderen.





# ZORG DRAGEN VOOR ONZE KLANTEN

— Kwaliteitsvolle dienstverlening waarborgen en onze klanten beschermen



## De klanttevredenheid evalueren

Beobank vraagt regelmatig de mening van haar klanten. Op basis daarvan wordt de dienstverlening dan waar nodig verbeterd. **Onze tevredenheidsscore bedroeg in 2023 8,09/10** en is al jaren stabiel. Onze klanten beschouwen ons in de eerste plaats als een betrouwbare, menselijke en positieve bank. Het aanbevelingspercentage (*Net Promoter Score*) bedraagt 41%. Beobank maakt deel uit van de Groep Crédit Mutuel, die in 2023 in het kader van het Podium de la Relation Client verkozen werd tot nummer 1 in de Franse banksector. De Groep kreeg die onderscheiding al 12 keer in 19 jaar.



## Onze naamsbekendheid en de evolutie van ons merk meten

Beobank blijft investeren om haar **naamsbekendheid** niet alleen te **behouden maar ook te vergroten**. Volgens een jaarlijkse studie van marktonderzoeksbureau Ipsos bedraagt die **85%**, waarmee we **tot de sterkste bankmerken** behoren. Wat de relevantie van ons merk betreft, gaan we er volgens de tweejaarlijkse Havas Worldwide-studie op vooruit en zijn we ondertussen de **6<sup>de</sup> beste bank** (9<sup>de</sup> in 2021). De resultaten van deze twee studies tonen samen met onze rangschikking in 2023 als tweede beste Belgische bank door Testaankoop en een van de banken met het beste netwerk door Spaargids.be aan dat de herpositionering die we enkele jaren terug doorvoerden, haar vruchten heeft afgeworpen. Daarmee wordt ook de groeiende rol van Beobank bevestigd als belangrijke speler in het Belgische financiële landschap.

**Ruim 12% van de consumenten die van bank verandert via de bankoverstapdienst, kiest voor Beobank**, terwijl nauwelijks 1% de omgekeerde beweging maakt.

## Klachten van klanten behandelen

**De goede relatie met en tevredenheid van de klant is voor Beobank prioritair.** Een van onze teams houdt zich exclusief bezig met de behandeling van klachten van klanten. Het zorgt voor een snelle en efficiënte afhandeling, ongeacht het kanaal waarin de

klant zijn klacht geuit heeft. Het team helpt de kantoren ook in hun reactie aan klanten die om een of andere reden ontevreden zijn en gaat indien nodig ook rechtstreeks met de klant in gesprek. Beobank voert een proactief beleid rond klachten van klanten en streeft naar een grotere traceerbaarheid. De bewustmaking van alle medewerkers van de bank maakt het mogelijk om klachten gemakkelijker af te handelen en beter om te gaan met ontevredenheid. In 2023 werden klachten van klanten gemiddeld in 10,79 dagen behandeld, wat stabiel is tegenover 2022. Daarbij staat kwaliteit centraal en gaat het erom dat **klachten als hefboom gebruikt worden om de processen te verbeteren**.

Bij complexere klachten wordt de hulp van de juridische dienst ingeroepen. De juristen van die dienst zijn volledig onpartijdig en zoeken naar oplossingen in overleg met de andere departementen van de bank die bij de klacht/het conflict betrokken zijn. We hanteren een specifiek beleid om onze strategie inzake klachtenbehandeling gestalte te geven.

In 2023 werd **84,52% van de klachten binnen de 15 dagen afgehandeld**. De belangrijkste parameters worden voorgelegd en besproken tijdens de Service Council, die elke maand samenkomt met de betrokken managers om mee te delen wat de redenen van de klachten zijn en te beslissen over maatregelen om deze op te lossen.



# ZORG DRAGEN VOOR ONZE KLANTEN

— Kwaliteitsvolle dienstverlening waarborgen en onze klanten beschermen

## Onze klanten beschermen

Alles wat Beobank doet, kadert in een ethische en maatschappelijke benadering die erop gericht is de belangen van de klant te beschermen en de integriteit en reputatie van de bank in stand te houden. Beobank stelt alles in het werk om elk gebruik van haar netwerk voor corruptie, witwassen, belastingontduiking en/of de financiering van terrorisme te verhinderen. Voorkomen, beschermen, informeren en begeleiden zijn de sleutelwoorden die Beobank toelaten om haar risico's te beheersen en zich aan te passen aan de veranderingen in de economie en de samenleving.

Met de explosieve groei van de digitale toepassingen is ook het aantal gevallen van hacking enorm toegenomen. Om het hoofd te bieden aan die toename van cyberaan-

vallen, herinnert Beobank haar klanten via al haar informatiekkanalen regelmatig aan de **veiligheidsregels die ze moeten respecteren en de voorzorgsmaatregelen die ze kunnen nemen om phishing te vermijden**. Daarnaast worden de medewerkers van de bank ook bewustgemaakt en opgeleid om de klanten beter te beschermen en fraude te detecteren. Via het intranet hebben ze toegang tot een reeks procedures die de **beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en traceerbaarheid van gegevens waarborgen**.

Vandaag vindt er meer en meer interactie plaats op sociale netwerken en ongepaste opmerkingen en ongepast gedrag komen helaas niet zelden voor. **Beobank hecht veel belang aan respect en de kwaliteit van de relatie met de klant, ongeacht het gebruikte kanaal**. Daarom hebben we besloten om ons aan te sluiten bij **het**

**initiatief 'Hier Niet'/'Pas Ici'**, dat als doel heeft basisregels voor online reacties vast te stellen en haatspraak tegen te gaan. Ons team van moderatoren op de sociale netwerken kan naar dat initiatief verwijzen telkens als ze moeten reageren op ongepast gedrag. In het kader van de strijd tegen online fraude kunnen klanten die fraude vermoeden hun Beobank-kaarten en/of toegang tot Beobank Online nu 24/7 laten blokkeren. Klanten kunnen zich ook gratis abonneren op Beobank Alert, een systeem dat een sms stuurt wanneer er met hun kredietkaart een verrichting van 150 euro of meer gedaan wordt.

## Persoonsgegevens beveiligen

De **vertrouwelijkheid van gegevens** is door de digitale technologieën en de evolutie van telewerk een uitermate belangrijk onderwerp geworden, waar Beobank bijzondere aandacht aan besteedt. De Compliance-teams beschermen de vertrouwelijkheid van de gegevens van onze klanten en onze medewerkers. In een nota **Informatiebeveiliging** wordt een overzicht gegeven van alle toe te passen procedures, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Beobank verbindt zich ertoe geen persoonsgegevens te verkopen en streeft naar maximale transparantie wanneer bepaalde gegevens gedeeld moeten worden in het kader van de dienstverlening aan de klant. Beobank heeft ook een **eigen opleidingsprogramma** dat verplicht is voor al het personeel en waarin thema's aan bod komen zoals informatiebeveiliging, AVG, compliance en fraude. Die opleidingen worden minstens

één keer om de twee of drie jaar geactualiseerd, afhankelijk van het onderwerp. Bepaalde profielen moeten ook ad hoc opleidingscycli volgen. Aan het einde van elke opleiding volgt een test en afhankelijk van het type opleiding is een resultaat van minstens 70 of 80% vereist om een certificaat te verkrijgen.

## Corruptie bestrijden

We zijn een verantwoordelijke, eerlijke en professionele werkgever, en verwachten van onze medewerkers hetzelfde gedrag in alle interacties met klanten en partners. Alle gedragsregels en verplichtingen zijn gebundeld in een **Gedragscode** en een **integriteitsbeleid**, die gebaseerd zijn op de waarden van de bank, de toepasselijke wet- en regelgeving, en de normen van de Groep Crédit Mutuel waartoe Beobank behoort. In december 2023 werd een nieuwe versie van het **beleid ter bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme ingevoerd**, en er is ook een intern meldingssysteem (whistleblowing) van toepassing. Dat systeem is bedoeld om meldingen van medewerkers te verzamelen over gedrag dat in strijd is met de Gedragscode.





Pijler 3



# Zorg dragen voor ons ecosysteem

**Onze positieve impact  
versterken**, vooral daar waar  
we echt het verschil kunnen  
maken, en **het bewustzijn  
bij onze medewerkers  
vergroten**.



Quatuor Building - SA M. & J.M. Jaspers  
en J. Eyers & Partners, architecten.



### ONZE ECOLOGISCHE- VOETAFDruk BEPERKEN

De tertiaire sector waartoe Beobank behoort, is niet de sector die het meeste CO<sub>2</sub> uitstoot. Niettemin letten we op ons energieverbruik en op onze verplaatsingen om onze directe en indirecte CO<sub>2</sub>-voetafdruk op die manier zoveel mogelijk te beperken. Onze medewerkers worden bewustgemaakt van de uitdagingen van de klimaatverandering en wat ze kunnen doen om die tegen te gaan.





# ZORG DRAGEN VOOR ONS ECOSYSTEEM

## Onze ecologische-voetafdruk beperken

Beobank is zich bewust van de CO<sub>2</sub>-voetafdruk van haar gebouwen en van de verplaatsingen van haar medewerkers. De voorbije jaren heeft Beobank reeds verschillende maatregelen genomen om die impact beter te beheersen. **In september 2021 verhuisde de hoofdzetel van Beobank naar een gebouw (Quatuor) dat beantwoordt aan de hoogste eisen op het gebied van kwaliteit, innovatie en milieuprestaties, en dat over een BREEAM-certificering 'Excellent/Outstanding' beschikt.** De isolatie en ventilatie van het gebouw voldoen aan de meest recente normen, overall wordt ledverlichting gebruikt, verwarmen gebeurt met een warmtepomp, het sanitair is aangesloten op regenwater en op het hele gebouw zijn zonnepanelen geplaatst. Bij de keuze van bouwmaterialen is ook rekening gehouden met de impact ervan op het milieu.

**In 2022 stootte Beobank 1.537 ton CO<sub>2</sub> uit.** Dat bleek uit de eerste CO<sub>2</sub>-balans die uitgevoerd werd om onze scope 1-, 2- en 3-emissieste meten (energieverbruik, koeling, wagenpark en professionele verplaatsingen).

*Tussen 2020 en 2023, vermindering van het verbruik van:*

 **papier - 56%**

 **water - 55%**

 **energie - 35%**

## Optimaal gebruik van hulpbronnen

### Minder gebruik van papier

Dankzij een **'Zero Paper'-digitaliseringsproject is Beobank er tussen 2020 en 2023 in geslaagd om haar papierverbruik met 56% te verminderen.** Voor alle printers op de hoofdzetel werd het Watchdoc-systeem ingevoerd om documenten af te drukken met behulp van een badge. Aan de kantenzijde zorgt de elektronische handtekening ervoor dat er veel minder contracten moeten worden afgedrukt. Bij de verhuizing naar Beobank House in 2021 werd een nieuwe **'Cupboards Management System'-procedure** ingevoerd voor het beheer van kantoorartikelen, zoals papier, inktpatronen en andere benodigdheden. Er is een standaardcatalogus opgesteld en de leverancier staat in voor de bevoorrading. Zo wordt de voorraad optimaal beheerd en zijn er minder verplaatsingen voor leveringen en opslagruimte nodig.

### Minder gebruik van plastic

Om plastic te bannen en afval te beperken, kreeg elke medewerker op de hoofdzetel een herbruikbare beker (Billie Cup). Externe dienstverleners kunnen gebruikmaken van gerecycleerde en recycleerbare kartonnen bekertjes. Het servies in de Bistro van Beobank House is van aardewerk en er wordt zo weinig mogelijk plastic gebruikt.

### Afvalbeheer

Ter gelegenheid van de **Europese Week voor Duurzame Ontwikkeling** hield Beobank in september 2023 haar **eerste Clean Up Day** in samenwerking met Leefmilieu Brussel. Bijna honderd medewerkers kwamen in actie om de buurt rond Beobank House schoon te maken.

Onze partner Sodexo, die het bedrijfsrestaurant van de hoofdzetel uitbaat, meet en vermindert voedselverspilling. Het aantal maaltijden dat bereid wordt, is gebaseerd op de bezoekgegevens. Sodexo zet zich ook in voor een ecologisch verantwoorde manier van werken. Al het organische afval wordt in een specifieke vuilnisbak gegooid en gaat vervolgens naar een compostverwerker. Door middel van affiches op elke vuilnisbak in de Bistro wordt duidelijk gemaakt hoe het afval gesorteerd moet worden. In Beobank House zijn functionele vuilnisbakken geplaatst die aangepast zijn aan elk gebruik en elke locatie om efficiënt te kunnen sorteren en recyclen. De kleur van de vuilnisbakken maakt duidelijk voor welk afval ze bestemd zijn.

### Waterbeheer

Beobank House beschikt over een regenwaterrecuperatiesysteem voor het sanitair. Alle wastafels zijn voorzien van een debietbegrenzer en alle toiletten van een dubbele spoelfunctie om water te besparen. Het waterverbruik is tussen 2020 en 2023 met 55% gedaald (van 8.085 naar 5.212 m<sup>3</sup>).

### Energiebeheer

Beobank gebruikt geen stookolie, noch op de hoofdzetel in Brussel, noch in de eigen kantoren. We hebben als nationale leverancier gekozen voor Engie, dat 100% groene energie garandeert. Dankzij de verhuizing

naar Beobank House, een energiezuinig gebouw, kon Beobank tussen 2020 en 2023 haar elektriciteitsverbruik met bijna 10% en haar gasverbruik met 70% terugdringen. Het torencomplex waarin Beobank gevestigd is, is voorzien van **zonnepanelen**. Jaarlijks produceren die zo'n 74.000 KW elektriciteit. Daarmee worden onder andere de laadpalen in de parkeergarages voor de medewerkers van stroom voorzien. Hoewel de hoofdzetel zich in een passiefgebouw bevindt en het energieverbruik daardoor al laag is, heeft Beobank een **energiebesparingsplan** ingevoerd om de verwarming, airconditioning en verlichting sneller of vaker uit te schakelen. De lichtreclame en verlichting van de hoofdzetel worden 's nachts gedoofd. Elk verkooppunt past daarnaast ook eventuele regionale maatregelen toe. Voor elk nieuw verkooppunt is de verlichting zodanig geprogrammeerd dat die uitgaat als het alarm ingeschakeld wordt. De digitale schermen worden tussen 19u en 7u uitgeschakeld in de verkooppunten en tussen 18u en 6u op de hoofdzetel.

### Beobank investeert ook verder in haar kantorennetwerk.

In 12 van de 69 eigen kantoren voerde een extern adviesbureau een 'energiescan' uit. Op basis van die analyses werden acties gedefinieerd om het energieverbruik terug te dringen, zoals de installatie van ledverlichting en betere isolatie. Voor 2024 is een renovatieplan voor de kantoren opgesteld, gericht op een versnelde plaatsing van digitale meters in het netwerk, vloer-, dak- en muurisolatie, de installatie van zonnepanelen, ledverlichting en dubbele beglazing, en de toegankelijkheid voor mensen met beperkte mobiliteit. Bij elke verhuizing of nieuw kantoor wordt lichtreclame met leds geplaatst.



# ZORG DRAGEN VOOR ONS ECOSYSTEEM

## Onze ecologische-voetafdruk beperken

### Recyclage

In maart 2023 schonk Beobank haar oude IT-apparatuur (schermen, toetsenborden en muizen) aan het project BruRec van de vereniging TIC Harmony. De computers worden er gerefurbisht door mensen in een re-integratietraject en verkocht aan kansarmen. Deze vzw strijdt tegen de digitale kloof, een thema dat ons nauw aan het hart ligt. **Tijdens de Europese Week van de Afvalvermindering** vond een brillenzameling plaats ten voordele van een opticien die gebruikte brillen monturen opknapt en gratis ter beschikking stelt van mensen met weinig middelen.

### Aankopen

Voor de productie en levering van meubilair voor Beobank House koos Beobank

voor een lokale leverancier, Pami Workspace Designers. Dat bedrijf beschikt over een MVO Prestatieladder-certificaat en zet zich in voor een circulaire economie en de verkleining van zijn CO<sub>2</sub>-voetafdruk. Andere meubels werden dan weer op maat gemaakt door de firma Verbruggen in Brussel. Beobank controleert ook systematisch de financiële gezondheid van kandidaat-leveranciers door een bedrijfsrapport aan te vragen bij Graydon. Dat rapport bevat eventuele veroordelingen wegens inbreuken op de sociale wetgeving, waarmee dan rekening wordt gehouden bij de algemene beoordeling van de leverancier. In de eerste helft van 2024 wordt een beleid voor verantwoord aankopen opgesteld.

## Optimalisering van verplaatsingen

In het Brussels Gewest moet elk bedrijf dat op eenzelfde locatie meer dan 100 mensen tewerkstelt (in Beobank House werken 600 mensen) om de drie jaar een **bedrijfsvervoerplan (BVP)** opstellen om de milieu-impact van het verkeer dat het bedrijf veroorzaakt en files op de wegen in het Brussels Gewest te verminderen. De geografische ligging van de hoofdzetel, met verschillende vervoersmogelijkheden in de buurt, maakt een optimaal gebruik van het openbaar vervoer mogelijk. Een bevraging bij de medewerkers van de hoofdzetel in juni 2022 wees uit dat 14,35% met de trein naar Beobank House kwam. Het autogebruik was met 16% afgenomen en het fietsgebruik met 3% toegenomen. In de loop van 2024 vindt er een nieuwe bevraging plaats.

Er zijn concrete acties ondernomen om het gebruik van zachte mobiliteit te bevorderen: een derdebetalersregeling voor het jaarabonnement bij de NMBS, volledige terugbetaling van het jaarabonnement openbaar vervoer, invoering van een fietsvergoeding (0,25 euro/km voor afstanden vanaf 2 km), de mogelijkheid voor medewerkers van de hoofdzetel om 2 dagen per week thuis te werken, de overstap naar uitsluitend elektrische bedrijfswagens, de plaatsing van een fietsenstalling op de benedenverdieping van de hoofdzetel, kluisjes, kleedkamers en douches voor fietsers, en parkeerplaatsen met elektrische laadpalen.

Het Flex Income Plan geeft toegang tot verschillende voordelen in verband met zachte mobiliteit, zoals een treinabonnement 1<sup>ste</sup> klas, fietsleasing, terugbetaling van het abonnement voor deelfietsen, enz.

Ter gelegenheid van de Week van de Mobiliteit in september maakt Beobank haar medewerkers jaarlijks bewust van het gebruik van alternatieve vervoersmiddelen om naar de hoofdzetel te komen. In 2023 nam een groep vrijwilligers van Beobank deel aan de **mobilitieitschallenge** van de stad Brussel. In de loop van 2024 wordt een carpoolplatform gelanceerd om alle professionele verplaatsingen en met name het woon-werkverkeer te optimaliseren.

Beobank geeft haar medewerkers ook de mogelijkheid om duurzame producten en diensten aan te kopen met de ecocheques ter waarde van 200 euro die ze jaarlijks ontvangen.





# ONZE MAATSCHAPPELIJKE ROL VERSTERKEN

Beobank is ervan overtuigd dat ze naast haar rol als financieel adviseur ook een maatschappelijke rol te vervullen heeft. Als bank op mensenmaat die dicht bij de samenleving staat, wil Beobank de inclusie versterken, verbondenheid creëren en het dagelijkse leven verbeteren in de gemeenschappen waarin ze actief is. Als Belgisch bedrijf beperkt onze verantwoordelijkheid zich niet tot het milieu. We zijn ook bezig met de lokale gemeenschappen om ons heen. We willen een positieve impact hebben op onze samenleving door middel van initiatieven gaande van sponsoring- en mecenaatsacties tot vrijwilligerswerk door onze medewerkers.





# ZORG DRAGEN VOOR ONS ECOSYSTEEM

## — Onze maatschappelijke rol versterken

Nabijheid maakt deel uit van ons DNA en begint in het kantoor, waar onze lokale voetafdruk concreet vorm krijgt. Ons netwerk van kantoren en onze PRO Centers zijn stuk voor stuk contactpunten waar lokale gemeenschappen elkaar ontmoeten.

## Ons sponsoring-beleid

Beobank steunt sportverenigingen en initiatieven die door hun acties verbondenheid creëren en die mensen met gemeenschappelijke waarden samenbrengen.

Al voor het tiende seizoen op rij is Beobank **hoofdsponsor van KRC Genk**, een voetbalclub uit de Belgische eerste klasse. Dit partnerschap levert ons niet alleen publiciteit en zichtbaarheid in de media op, het biedt ons ook de mogelijkheid om het hele jaar door activiteiten te organiseren die klanten en supporters van de club samenbrengen. Dat gaat van *hospitality*-programma's tot leuke acties rond voetbalmatches, zoals wedstrijden, sportieve en andere uitdagingen, business en *fundays*, enz.

Beobank is als sponsor van de **Belgische nationale wielerploeg** ook actief in de wielersport. Die sport brengt met zijn verschillende disciplines (weg- en baanwielrennen, mountainbike, veldrijden, BMX) mensen bijeen, is voor iedereen toegankelijk, en sluit dus perfect aan bij de waarden waar Beobank voor staat. Los van de zeer grote zichtbaarheid en tal van *hospitality*-mogelijkheden tijdens nationale wedstrijden, laat dit partnerschap ons ook toe om evenementen te organiseren die een band creëren tussen de bank, haar klanten en de wielrenners.

Sinds 2022 sponsort Beobank ook de **Luikse zeiler Jonas Gerkens** (drie keer Europees vicekampioen), die de bank een grote zichtbaarheid geeft tijdens zijn races en op sociale media. Daarnaast steunen we ook tal van lokale en regionale organisaties, zoals de hockeyclubs KMTHC in Mechelen, Old Club in Luik (Ereafdeling) en Royal Orée in Brussel (Ereafdeling), culturele evenementen, volleybalteams en andere sport- en culturele organisaties, waaronder serviceclubs zoals Rotary en Kiwanis, en ook lokale markten en braderieën. Of die sponsoring nu grootschalig of zeer specifiek is, het doel is telkens hetzelfde: verbondenheid creëren.

## Ons mecenaats-beleid



### With You Fund, onze stichting

In december 2023 richtte Beobank **samen met Banque Transatlantique Belgium** de stichting **With You Fund** op. Deze filantropische structuur versterkt onze mecenaatsacties en ondersteunt en slaat bruggen tussen de gemeenschappen om ons heen. In lijn met de stichtingen van onze twee aandeelhouders, Crédit Mutuel Alliance Fédérale en Crédit Mutuel Nord Europe, zijn de activiteiten van ons With You Fund gericht op twee grote thema's: sociale rechtvaardigheid en armoede enerzijds, klimaat, milieu en biodiversiteit anderzijds. Het With You Fund is ondergebracht bij de Koning Boudewijnstichting. Die onafhankelijke en pluralistische stichting van openbaar nut ijvert

al bijna 50 jaar voor een betere samenleving. De Koning Boudewijnstichting is voor Beobank een sterke en geloofwaardige partner die haar expertise op het vlak van filantropie en haar kennis van de wereld van de vzw's ter beschikking stelt. Zo kunnen we ons volop concentreren op de projecten en gemeenschappen die we ondersteunen in plaats van op administratieve en fiscale vraagstukken, en kunnen we doeltreffend te werk gaan.

De beslissingen over de ondersteunde projecten worden genomen onder toezicht van een beheerscomité dat meermaals per jaar bijeenkomt. Dat comité bestaat uit een vertegenwoordiger van Beobank, van Banque Transatlantique Belgium en van de Koning Boudewijnstichting en uit een voorzitter (iemand van buiten de bank die ervaring heeft met filantropie).

### United Fund For Belgium: al 10 jaar hechte partners

Beobank biedt al 10 jaar financiële steun aan United Fund For Belgium. Die organisatie zet zich al meer dan een halve eeuw in voor meer sociale inclusie. Ze doet dat door te investeren in concrete sociale projecten rond kinderopvang, armoedebestrijding en mensen met een handicap die een directe impact hebben op de betrokkenen. Beobank is een historische partner van deze vzw.

### Onze medewerkers zetten zich in voor het goede doel

De medewerkers van Beobank nemen met plezier deel aan acties die het verschil maken, verbondenheid creëren, hulp bieden aan kansarmen, de meest kwetsbaren in onze samenleving ondersteunen en uitsluiting

tegengaan. Met de hashtag **#OneTeam** proberen we onze medewerkers altijd zoveel mogelijk te betrekken bij initiatieven die voor iedereen toegankelijk zijn en waar iedereen voordeel uit haalt. Zo namen drie fietsteams van Beobank tijdens het hemelvaartweekend deel aan de **'1000 km voor Kom op tegen Kanker'**. De bedoeling van dat vierdaagse fietsevenement is om geld in te zamelen voor deze vereniging, die strijdt tegen kanker en streeft naar een betere levenskwaliteit voor kankerpatiënten tijdens en na hun behandeling. De actie leverde 16.500 euro op.

Ter gelegenheid van de 42<sup>ste</sup> editie van de **20 km door Brussel** in mei 2023 trokken heel wat Beobankers hun loopschoenen aan ten voordele van twee verenigingen: United Fund for Belgium (UFB), dat strijdt tegen sociale uitsluiting in België, en **'Tous à Bord'** (Iedereen aan boord), dat rolstoelgebruikers de kans geeft om de 20 km door Brussel te beleven in een 'Joëlette' (rolstoel voor gebruik op elk terrein).

Op de hoofdzetel doneerden medewerkers in juni en november **2023 bloed ten voordele van het Belgische Rode Kruis** en er waren ook twee chocoladeverkoppen om geld in te zamelen voor het onderzoek naar multiple sclerose.

Beobank moedigt haar medewerkers aan om een stukje van hun tijd te besteden aan nuttige acties en lokale projecten. Zo kan elke medewerker zich in het kader van de **Voluntary Day** vrijwillig een dag lang (betaald door de bank) inzetten voor een vereniging. Dat kan individueel of in teamverband.



### VOLDOEN AAN DE ESG- REGELGEVING

Beobank is onderworpen aan talrijke regels. De laatste jaren zijn daar heel wat regels bijgekomen die onder andere verband houden met de strijd tegen de opwarming van de aarde. Het doel daarvan is de financiële duurzaamheid van banken te versterken en bij te dragen aan een groenere en inclusievere economie.





# ZORG DRAGEN VOOR ONS ECOSYSTEEM

## Voldoen aan de ESG-regelgeving



### Klimaatrisico's

Klimaatrisico's maken deel uit van de ESG-strategie (Environment, Social en Governance – milieu, maatschappij en goed bestuur) die Beobank in november 2023 ingevoerd heeft. Die strategie is gekoppeld aan de commerciële baseline 'U bent goed omringd' en is gebaseerd op drie pijlers: onze medewerkers, onze klanten en ons ecosysteem. Voor elke pijler heeft Beobank ambities, verbintenissen, prioriteiten en opvolgingsparameters gedefinieerd.

Een multidisciplinair duurzaamheidsproject onder leiding van het Directiecomité heeft als doel te voldoen aan de toenemende transparantieplichtingen en om de ESG-criteria op te nemen in de commerciële en beleggingsstrategie van de bank.

Beobank heeft ook een Operationeel ESG-comité opgericht, bestaande uit medewerkers van verschillende departementen die aangesteld zijn door de leden van het Directiecomité. Met hun specifieke expertise en kennis komen ze om de twee maanden samen om een brug te slaan tussen het dagelijkse reilen en zeilen binnen de bank en de uitdagingen op het vlak van duurzaamheid. Deze medewerkers hebben onder andere de taak om ESG-thema's aan te kaarten in alle gelederen van de bank en het collectieve bewustzijn rond ESG te vergroten. Verschillende werkvergaderingen met dit comité hebben geleid tot een strategie die gestructureerd is rond ambities, verbintenissen, prioriteiten en opvolgingsparameters om de voortgang van de projecten te kunnen beoordelen. Al deze activiteiten zijn gekoppeld aan het middellang termijnplan van Beobank en dat van de Groep Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Beobank wordt in haar inspanningen ondersteund door de Groep Crédit Mutuel, die sinds 2020 beschikt over een routekaart en governance die specifiek gericht zijn op MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen) en klimaatrisico's. Dat vertaalt zich in een aantal projecten die aangestuurd worden door een Stuurcomité voor MVO en klimaatrisico's, waarin alle regionale groepen (waaronder Crédit Mutuel Alliance Fédérale) vertegenwoordigd zijn. De inspanningen op het vlak van MVO

worden verder ingevuld door de dochterondernemingen via MVO-correspondenten en per thema. Regelmatig worden de medewerkers op de hoogte gebracht van de voortgang van de projecten en worden collectieve acties voorgesteld.

De klimaatrisico's maken nu ook deel uit van de risicocartografie van Beobank en het sectorbeleid werd afgestemd op dat van de Groep Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Een kwalitatief luik werd toegevoegd aan de opvolging van het risicobereidheidskader en aan de opstelling van het intern beoordelingsproces van de kapitaaltoereikendheid (ICAAP). Een doorlopend actieplan vult deze integratie cijfermatig aan, via de opvolging van key risico-indicatoren (KRI's) en gegevens conform het rapport Pijler 3 - ESG. Op dezelfde manier verzamelt Beobank klimaat- en milieugerelateerde informatie over de activiteiten van haar bedrijfsklanten.



# ZORG DRAGEN VOOR ONS ECOSYSTEEM

## Voldoen aan de ESG-regelgeving

### Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR)

De SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) is een regelgeving die tot doel heeft duurzaamheid te bevorderen in de financiële sector in Europa. Het trad in werking in 2021 en is van toepassing op alle beleggingsdienstverleners (PSI's) en vermogensbeheerders die financiële diensten verlenen in de Europese Unie.

De SFDR biedt een typologie waarmee duurzame financiële activa beter kunnen worden geïdentificeerd. Fondsen moeten worden ingedeeld in drie categorieën:

- **Artikel 6-fondsen:** dit zijn fondsen zonder expliciet duurzaamheidsdoel. Ze zijn niet onderworpen aan specifieke transparantie-eisen met betrekking tot duurzaamheid. Artikel 6-fondsen kunnen investeren in bedrijven en sectoren die niet voldoen aan milieu-, sociale en governance (ESG) criteria.
- **Artikel 8-fondsen:** dit zijn fondsen die duurzaamheid nastreven, maar die niet onderworpen zijn aan bindende duurzaamheidscriteria. Artikel 8-fondsen moeten duidelijke informatie verstrekken over hun duurzame beleggingsbeleid en hoe ze ESG-criteria meenemen in hun investeringsselectieproces.
- **Artikel 9-fondsen:** dit zijn fondsen met een duurzaamheidsdoel. Ze hebben bindende duurzaamheidscriteria en duidelijke duurzaamheidsdoelstellingen. Artikel 9-fondsen moeten gedetailleerde informatie verstrekken over hoe ze ESG-criteria integreren in hun investeringsselectieproces, evenals over de resultaten van hun duurzame beleggingsbeleid.

Beobank biedt beleggingsproducten aan van een tiental fondshuizen. Sinds maart 2021 past Beobank voor die fondshuizen een selectieprocedure toe waarin zowel rekening gehouden wordt met de financiële prestaties als met de ESG-criteria. Beobank eist van haar beleggingspartners dat ze de **VN-beginselen inzake**

**verantwoord beleggen (UNPRI)** onderschrijven, alsook het **Net Zero Asset Managers Initiative (NZAMI)**, dat vermogensbeheerders ertoe aanzet te ijveren voor koolstofneutraliteit.

Beobank heeft er tevens voor gekozen om **uitsluitingscriteria** (zijn uitgesloten: activiteiten in verband met bont en speciaal-leer (dierenmishandeling) en volwassenentertainment (seksindustrie)) en **beperkingscriteria** (beleggingsproducten mogen max. 5% van hun activa beleggen in de categorieën wapens, tabak, thermische steenkool, niet-conventionele olie en gas, en kernenergie) in te voeren. Om de uitsluitings- en beperkingscriteria voor deze beleggingsproducten te bepalen, heeft Beobank gekozen voor Morningstar als ESG-gegevensverstrekker.

Beobank publiceert sinds de inwerkingtreding op 10 maart 2021 het rapport **« Sustainable Finance Disclosure Regulation »** of SFDR in overeenstemming met de regelgeving die voortvloeit uit het EU-actieplan voor duurzame financiering. Deze regels zijn bedoeld om de transparantie van duurzaamheid en de bescherming van beleggers te verbeteren. Ze zijn van toepassing op financiële producten zoals beleggingsfondsen (collectieve beleggingsfondsen), beleggingsproducten gebaseerd op verzekeringen (tak 21 en tak 23) en pensioenproducten. Hierin worden de keuzes van Beobank voor uitsluitings- en beperkingscriteria in het aanbod van beleggingsproducten vermeld.

### Taxonomie

De Europese Unie's taxonomie is een reeks duurzame ontwikkelingscriteria voor bedrijven, investeerders en overheden. Het identificeert economische activiteiten die als duurzaam of milieuvriendelijk kunnen worden beschouwd. Dit stelt financiële actoren en bedrijven in staat om een gemeenschappelijke taal te hanteren en duurzame investeringen en financieringen te vergemakkelijken, met als doel de ecologische transitie van de economie te bevorderen.

#### Activiteiten die voor de taxonomie in aanmerking komen

Een activiteit kan om drie redenen voor de taxonomie in aanmerking komen: de activiteit heeft al een lage koolstofintensiteit ('eigen prestaties'), draagt bij aan de transitie naar een economie met nettonuluitstoot tegen 2050 ('transitieactiviteit') of maakt het voor andere activiteiten mogelijk om hun CO<sub>2</sub>-uitstoot te verlagen ('faciliterende activiteit').

De KRI 'mate van inaanmerkingkoming' wordt opgevolgd om het aandeel activa te meten dat geïnvesteerd is in duurzame economische activiteiten die in aanmerking komen (volgens de Europese taxonomie) in vergelijking met de totale activa van een bedrijf.

De in aanmerking komende activa van Beobank bestaan voornamelijk uit leningen aan huishoudens (leningen gedekt door zekerheden in de vorm van niet-zakelijk onroerend goed, leningen voor de renovatie van een gebouw en leningen voor motorvoertuigen).

#### Het proces om de overeenstemming met de taxonomie vast te stellen

houdt in dat geverifieerd wordt of de in aanmerking komende activiteiten volledig voldoen aan de technische screeningcriteria die in de taxonomie beschreven worden: substantieel bijdragen aan minstens een van de zes milieudoelstellingen, zonder ernstige afbreuk te doen aan de vijf andere doelstellingen, met inachtneming van minimumgaranties inzake mensen- en arbeidsrechten. Op groepsniveau en bij Beobank lopen er projecten om onze gegevens samen te stellen en te verrijken, zodat we de overeenstemming van onze activa met de taxonomie zo goed mogelijk kunnen beoordelen.



# OPVOLGINGSINDICATOREN

Compleet panorama

Pijler	Prioriteiten	Naam van de parameter	2022 gegevens	2023 gegevens
Zorg dragen voor onze medewerkers	Talenten aantrekken, laten groeien en behouden	Bedrag dat besteed wordt aan opleiding	3 530 359 €	3 726 201 €
		Aantal medewerkers dat minstens één opleiding volgde	940	955
		Aantal vaste medewerkers die het bedrijf hebben verlaten / verlooppercentage binnen het bedrijf	92	112
		Aantal medewerkers in de young talents en high potentials-programma's	Nieuwe parameter	6 young talents en 16 high potentials
		Aantal dagen afwezigheid wegens ziekte	22 872	18 928
	Managers ondersteunen in hun leiderschapsrol	Aanwezigheidspercentage bij opleidingen voor leidinggevenden	Nieuwe parameter	71%
	Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever	Aantal nationaliteiten die bij Beobank werken	18	17
		Aantal vrouwelijke medewerkers	506	513
		Aantal mannelijke medewerkers	518	508
		Aantal vrouwelijke managers	316	323
		Aantal mannelijke managers	378	370
		Aantal verlaters/nieuwe medewerkers (vaste en tijdelijke contracten)	92 vertrekken/ 120 instromingen	112 vertrekken/ 125 instromingen



# OPVOLGINGSINDICATOREN

## Compleet panorama

Pijler	Prioriteiten	Naam van de parameter	2022 gegevens	2023 gegevens	
Zorg dragen voor onze klanten	Al onze diensten toegankelijk maken	Gemiddelde reactietijd na een klacht van een klant	8,57 dagen	9,30 dagen	
		% van de klachten afgehandeld binnen 15 dagen	84%	84,52%	
		Evolutie van de NPS van klanten	42%	41%	
		Jaarlijkse enquête score: 'In hoeverre bent u tevreden over de dienstverlening van Beobank'?	8,30/10	8,24/10	
	De Belgische markt ondersteunen in de energietransitie	% klanten dat hun duurzaamheidsvoorkeur aangegeven heeft	Nieuwe parameter		4,50%
		Aantal klanten die de PFM-functie gebruiken voor budgettering	Nieuwe parameter		171 698
		Aantal energierenovatieleningen	3 098		3 673
		Aantal verleende eco-autoleningen	1 272		2 348
	Kwaliteitsvolle dienstverlening waarborgen en onze klanten beschermen	Aantal klanten die de website en app van Beobank gebruiken	Nieuwe parameter		661 090
	Onze klanten beschermen	Aantal meldingen van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de Gegevensbeschermingsautoriteit	1		4
		Totaalbedrag dat verband houdt met fraude	302 633,11 €		368 149,18 €
	Zorg dragen voor ons ecosysteem	Onze ecologische-voetafdruk beperken	Elektriciteitsverbruik	2 881 080 Kw	3 131 550 Kw
			Gasverbruik	2 328 723 Kw	1 732 043 Kw
Waterverbruik			5 567 m <sup>3</sup>	5212 m <sup>3</sup>	
Aantal afgelegde kilometers met dieselveertuigen			3 854 860 km	3 011 111 km	
Aantal afgelegde kilometers met benzinevoertuigen			1 417 021 km	1 416 783 km	
Aantal afgelegde kilometers met hybride voertuigen			29 859 km	254 741 km	
Totaal papierverbruik			171 ton	110,85 ton	
Onze maatschappelijke rol versterken		Aantal gesponsorde evenementen	59 evenementen		109 evenementen
		Totaalbedrag besteed aan mecenaat	125 000 €		125 000 €
Voldoen aan de ESG-regelgeving		Bedrag bestemd voor sectoren die in aanmerking komen voor de taxonomie	5,164 miljoen €		5,802 miljoen €
		Deel van activiteiten die in aanmerking komen voor de taxonomie	60,01%		60,68%



Zo goed mogelijk zorg dragen voor iedereen betekent een positieve en concrete rol spelen in onze samenleving

**Als bank op mensenmaat** die dicht bij haar klanten staat, is het onze voornaamste taak om **onze klanten goed te omringen**, te ondersteunen en aan hun zijde te staan, zodat ze hun projecten kunnen realiseren.

**Als werkgever** vervullen we een belangrijke rol ten aanzien van onze medewerkers. Om ervoor te zorgen dat iedereen zijn of haar werk goed kan doen en zich goed omringd voelt, creëren we een menselijke, inclusieve, positieve en performante werkomgeving, zodat we de klant samen een optimale ervaring kunnen bieden.

Maar we willen ook **bijdragen aan een betere samenleving door verbondenheid te creëren en respect te hebben voor onze omgeving**. Bij Beobank zijn we er immers van overtuigd dat we een **positieve en duurzame bijdrage** kunnen leveren aan de gemeenschappen waarin onze organisatie actief is. Niet alleen door producten en diensten aan te bieden, maar ook door ons in te zetten voor die gemeenschappen en onze omgeving, inclusief het milieu.

**beobank**  
U bent goed omringd