

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE)





# 1. Notre stratégie de développement durable

## 1.1. La vision de Belfius sur la RSE

Par sa position unique de bancassureur entièrement dédié à l'économie belge, Belfius a un rôle clé à jouer comme acteur du changement dans la société belge. Cette responsabilité, fruit de notre histoire, fait partie de notre ADN, et nous la prenons très à cœur.

L'essentiel de notre mission consiste à réinvestir les dépôts que les épargnants nous confient en crédits pour soutenir la société belge. Et à protéger les personnes, les entreprises et leurs biens en les assurant contre les risques de la vie quotidienne.

Mais nous pouvons et nous voulons faire plus. Belfius entend façonner l'avenir de manière constructive, en contribuant à la croissance économique et en favorisant le bien-être sociétal en Belgique.

Avec nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires, nous nous engageons à faire la différence face aux défis de société, et à promouvoir des solutions qui contribuent réellement à une société belge plus durable. C'est la promesse que nous faisons aux générations actuelles et futures. Et nous l'avons traduite en dix engagements concrets, qui incarnent nos ambitions de durabilité à l'horizon 2025-2030.

Cette nouvelle stratégie de durabilité n'est pas une annexe à notre stratégie d'entreprise «Inspire 2025». Elle en fait pleinement partie. Quand nous concevons nos actions, nous plaçons systématiquement la finalité sociétale au cœur de nos initiatives, au même titre que les objectifs financiers. Ainsi, de manière cohérente, la durabilité fait partie intégrante de tout ce que nous entreprenons.

Nous nous engageons aussi à rendre compte de nos actions et de nos progrès de manière homogène et transparente.

Avoir du sens et inspirer: voilà le principe directeur qui préside à tout ce que nous décidons et faisons. C'est ainsi que nous pourrons véritablement créer une valeur durable pour l'économie et la société belges. Ensemble.

## 1.2. À propos de ce rapport

Dans le chapitre «Responsabilité sociétale de l'entreprise» de ce rapport 2019, nous nous intéressons au rôle de Belfius dans la société belge et à l'impact de nos activités sur les personnes, l'environnement et la société. Les informations de ce chapitre s'adressent à tous ceux qui s'intéressent à nos activités: clients, employés, partenaires commerciaux, médias et société dans son ensemble. Les informations détaillées sur les données non financières et les processus qui sous-tendent notre stratégie de durabilité sont destinées en particulier aux investisseurs, aux analystes, aux experts en durabilité et aux ONG.

En outre, ce rapport présente les nouvelles ambitions de Belfius en matière de durabilité sous la forme de dix engagements à l'horizon 2025-2030. Ces engagements sont systématiquement liés, tout au long du texte, aux thèmes auxquels ils se rapportent. Le choix de ces thèmes est fortement inspiré par les résultats de l'analyse de matérialité qui a été menée en 2017 (pour en savoir plus sur cette analyse, veuillez consulter la section 5.5.).

Ce rapport répond aux exigences de la loi belge sur la divulgation d'informations non financières et de diversité, qui transpose les exigences de la directive européenne 2014/95/E en droit belge. En conséquence, il présente principalement un bilan de l'année 2019. Il montre l'évolution de Belfius dans le domaine de la durabilité des entreprises, contient des informations détaillées sur notre gamme de solutions durables en matière de banque et d'assurance, décrit les fondements éthiques de nos activités commerciales et regroupe nos réalisations et initiatives avec des caractéristiques de durabilité distinctes.

Ce rapport constitue également la base de référence pour nos rapports de durabilité dans les années à venir. Il a été élaboré conformément aux «Standards GRI», option «core». Un tableau de référence GRI se trouve à la fin du rapport, à la page 398.

“ ”

Belfius  
s'engage à prendre  
à bras le corps les  
défis sociétaux et à  
stimuler  
les solutions  
en faveur  
d'une société belge  
plus durable.

Notre stratégie de développement durable

Un bancassureur responsable

Solutions durables

Climat & environnement

Engagement sociétal

“ ”  
Nos  
10 engagements  
nous guident  
dans notre  
ambition de faire  
durablement  
la différence.

## 1.3. Dix engagements à l'horizon 2025-2030

Afin de rendre sa stratégie de RSE aussi concrète que possible, Belfius a formulé dix engagements à l'horizon 2025-2030. Le conseil d'administration les a explicitement confirmés. Certains ont déjà été traduits en actions très concrètes (par exemple, la neutralité en matière de CO<sub>2</sub>). D'autres seront développés et intégrés dans le cadre de la stratégie 2025. Belfius communiquera en toute transparence sa progression dans ses engagements.

### 1. Être un pionnier dans la transition vers une économie et une société belges durables

La transition vers une économie et une société durables a commencé et s'accéléra considérablement dans les mois et les années à venir. Dans son rôle de bancassureur belge, Belfius veut jouer un rôle de pionnier en rendant la transition possible et en accompagnant ses clients dans cette transition. Nous traiterons de manière sélective les secteurs sensibles et les activités controversées. En outre, nous avons l'intention d'intégrer les considérations ESG dans la stratégie globale de Belfius, dans les processus décisionnels et dans les activités quotidiennes de toutes les entités, tous les départements et collaborateurs.

### 2. Être et rester neutre en CO<sub>2</sub>

Belfius sera la première grande banque à recevoir le label CO<sub>2</sub>-Neutral® octroyé par l'entreprise belge CO<sub>2</sub>logic en collaboration avec l'organisme de certification indépendant Vinçotte. Ce label garantit que Belfius calcule, réduit et compense activement son impact climatique local et mondial. Cette neutralité en CO<sub>2</sub> ne se limite pas aux seuls bâtiments de Belfius: elle s'applique aussi aux déplacements de tous nos collaborateurs, au papier, à l'eau, à l'énergie, au parc automobile, etc. Belfius compense ses émissions résiduelles en finançant des projets climatiques mondiaux, et élabore avec CO<sub>2</sub>logic un plan ambitieux pour réduire encore ces émissions résiduelles, conformément au plan Green Deal de la Commission européenne. En collaboration avec CO<sub>2</sub>logic, Belfius développe aussi des solutions visant à l'efficacité énergétique et à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> chez ses clients.

### 3. Encourager les clients à investir durablement

L'ambition de Belfius est de proposer à ses clients des fonds exclusivement durables d'ici 2025. L'offre sera composée, d'une part, de fonds porteurs du label ISR belge, et, d'autre part, de fonds à double impact social. Ceux-ci financent des entreprises et secteurs qui se consacrent à la recherche de solutions aux grands problèmes sociaux ou environnementaux de notre époque. Le client qui y investit génère ainsi un impact positif sur les personnes et la société. Belfius y ajoute une dimension supplémentaire en consacrant une partie de ses frais de gestion à une contribution directe dans un objectif sociétal.

### 4. Travailler activement à un bilan durable

Belfius entend atteindre un bilan durable. D'ici 2025, 30% de nos nouveaux prêts à long terme aux entreprises et 100% de nos nouveaux prêts au secteur public et social seront réservés à des projets ayant un impact positif sur la société. Pour atteindre cet objectif, nous travaillons en partenariat avec des acteurs belges comme CO<sub>2</sub>logic et divers programmes de financement.



**Truike Vercruysse**

Head of Corporate Communication and CSR

## 5. Réinventer le concept de mobilité à partir d'une vision prospective

Notre mobilité sera probablement complètement différente d'ici dix ans. Belfius souhaite évoluer vers une offre de mobilité partagée, multimodale et durable. Elle entend y parvenir en mettant en place un vaste écosystème de partenaires triés sur le volet pour offrir une large gamme de services et de produits. En ce qui concerne son parc automobile, Belfius Auto Lease vise une réduction de 25% des émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2025, en réduisant drastiquement le nombre de kilomètres parcourus et en se concentrant sur un parc plus écologique. Cela s'applique aux voitures des clients et à celles des collaborateurs.

## 6. Faire des infrastructures à l'épreuve du temps une priorité absolue

Belfius veut être le catalyseur d'une infrastructure plus durable en Belgique. Concrètement, nous voulons rassembler tous les acteurs concernés dans un écosystème et «décharger» le gouvernement en fournissant des solutions détaillées et concrètes aux défis d'infrastructure. Dans une première phase, nous nous concentrons sur le logement social afin d'oeuvrer pour un logement abordable et de qualité pour tous. En outre, nous nous intéresserons à la durabilité du parc immobilier du gouvernement, responsable de la plus grande partie de ses émissions de CO<sub>2</sub>.

## 7. La protection de la vie privée et des données de nos clients passe avant tout

Pour Belfius, la protection de la vie privée de ses clients et de leurs données est une priorité absolue. Belfius ne vend en aucun cas des données personnelles à des tiers et s'efforce de sensibiliser ses clients aux thèmes de la sécurité des données et du respect de la vie privée.

Dans l'application Belfius, l'utilisation et le partage des données avec nos partenaires se font en toute transparence et avec le consentement du client. En outre, nous garantissons des normes de sécurité élevées, notamment dans le cadre de PSD2, la directive européenne qui ouvre le marché du paiement à de nouveaux acteurs.

## 8. L'égalité des chances et l'engagement social comme motivation première

Belfius a une forte tradition de soutien à des organisations caritatives telles que la Journée des Nez Rouges, Viva for Life et Special Olympics et donne des opportunités aux personnes qui en ont moins. À travers Belfius Art, l'entreprise soutient les artistes belges émergents et partage sa collection d'art avec le grand public. Mais Belfius veut aller plus loin: soucieuse d'agir avec transparence et honnêteté et de conserver la confiance de ses clients, elle souhaite simplifier considérablement sa communication avec les clients, la rendre plus transparente et œuvrer au développement d'une société sans cash.

## 9. Donner l'exemple en tant qu'employeur

Belfius veut aussi donner l'exemple dans le domaine du développement durable en tant qu'employeur. Nous voulons instaurer une culture de l'apprentissage tout au long de la vie pour accroître l'employabilité à long terme de nos collaborateurs. Nous concentrons sur le bien-être de nos employés grâce, entre autres, à un environnement de travail attrayant. Mener une politique de diversité active, par exemple en nous efforçant d'atteindre une proportion d'au moins 44% de femmes à tous les niveaux de l'organisation d'ici 2025. Nous coopérons aussi avec des partenaires extérieurs comme des écoles, des entreprises socialement engagées, etc.

## 10. La gestion des risques et la stabilité financière sont une condition sine qua non

Dans sa quête de durabilité à long terme, Belfius se fixe des objectifs concrets en termes de gestion des risques et de stabilité financière. Afin de gérer les risques imprévus, Belfius maintient de solides ratios de solvabilité et de liquidité. Tout cela nous permet de mériter la confiance qui nous est témoignée, de gérer de manière responsable les biens qui nous sont confiés, et de créer de la valeur à long terme pour la société.



10  
engagements  
à l'horizon  
2025-2030



## 1.4. Notre guide: les objectifs de développement durable des Nations Unies

Les 17 objectifs de développement durable (ODD ou objectifs mondiaux) définissent les priorités et ambitions mondiales de développement durable pour 2030. Ensemble, ils forment le programme qui appelle à une action urgente de tous les acteurs de la société – gouvernements, entreprises, société civile – pour mettre fin à la pauvreté, protéger la planète et assurer la prospérité de tous. À travers ses dix engagements, Belfius entend peser de tout son poids dans la réalisation des ODD.

Les 17 ODD forment un ensemble cohérent et sont tous interconnectés. Nous avons néanmoins sélectionné cinq domaines prioritaires dans lesquels nous pouvons et voulons avoir un impact positif, à travers nos activités de bancassurance à ancrage local:



- Belfius met sa capacité de financement au service de la transition vers un système énergétique faible en carbone, en finançant des projets d'efficacité énergétique et la production d'énergies renouvelables, grâce à des techniques et programmes de financement spécifiques, et à ses solutions de leasing.
- Belfius ne financera les entreprises du secteur des combustibles fossiles que pour les aider à opérer la transition vers de nouvelles technologies et applications des énergies renouvelables.

Engagements Belfius qui y contribuent: 1, 2, 3, 4.



- En sept ans, Belfius a doublé ses financements à long terme, tous segments de clientèle confondus, passant de EUR 10 à 20 milliards: une preuve de notre volonté et de notre capacité croissante à être un moteur de l'économie belge.
- Belfius soutient 14.245 start-up qui, grâce à un partenariat avec le Fonds européen d'investissement (FEI), peuvent bénéficier de conditions de crédit favorables.

Engagements Belfius qui y contribuent: 1, 4, 9.



- Belfius a fourni une assistance technique, financière, administrative et juridique à 26 administrations dans leurs nouveaux projets en 2019. Belfius Public Real Estate soutient des projets pour la réalisation d'écoles, d'infrastructures sportives, de commissariats, de centres administratifs, de centres de soins et de logements pour personnes âgées, de centres d'accueil pour jeunes, d'hébergements pour personnes handicapées et de centres culturels.
- Via The Studio, Belfius continue d'investir intensivement dans l'innovation numérique au service de ses clients, conformément à sa position de leader dans les applications mobiles.

Engagements Belfius qui y contribuent: 4, 6.



- Belfius est fermement ancrée dans tous les segments de l'économie et de la société belges; les dépôts de ses clients bénéficient donc en quasi-totalité à la société et l'économie belges.
- Transformer l'épargne des clients en prêts pour les projets de particuliers, d'entreprises et d'autorités locales qui profitent à la communauté, c'est la mission principale de Belfius.

Engagements Belfius qui y contribuent: 1, 8, 10.



- À travers Belfius Lease, Belfius promeut le vendor leasing comme une technique de financement favorable à l'économie circulaire, selon les principes du pay-as-a-service et du pay-per-use.
- Belfius sensibilise ses acheteurs aux principes de l'économie circulaire. Après deux Green Deals Achats Circulaires en Flandre, Belfius a signé le Green Deal wallon en 2019.
- Belfius est membre de Green IT Belgium pour réduire l'empreinte écologique de ses services informatiques.
- Belfius continue à développer sa culture zéro papier. Les actions se poursuivent pour réduire le volume de déchets et maximiser le recyclage ou la conversion des déchets résiduels en biogaz.

Engagements Belfius qui y contribuent: 1, 2, 3, 9.

Dans cinq autres ODD, nous pensons pouvoir faire une différence pour les personnes, l'environnement et la société en recherchant l'excellence opérationnelle:



- La politique de diversité de Belfius vise à donner à chaque collaborateur l'opportunité de développer ses talents, quel que soit son genre mais aussi son âge ou sa personnalité.
- Belfius vise un meilleur équilibre hommes-femmes à tous les niveaux de l'organisation. La proportion de femmes occupant des postes de direction est passée à 32% en 2019. Fin 2025, Belfius ambitionne d'avoir au moins 44% de femmes à tous les niveaux.

Engagement Belfius qui y contribue: 9.



- Belfius opte pour des partenariats belges significatifs à long terme avec des organisations qui travaillent pour ceux qui ont moins d'opportunités.
- Avec sa gamme sociale de produits bancaires et de crédit, Belfius vise à donner à chacun l'accès à une relation bancaire et/ou au crédit immobilier.
- Belfius propose à ses clients un cadre spécifique pour faire d'une bonne cause une composante structurelle de leur gestion d'actifs et/ou de leur planification successorale.

Engagement Belfius qui y contribue: 8.



- Avec une formule de crédit spécifique, Belfius aide les entreprises et les gouvernements à traduire leurs ambitions climatiques en objectifs concrets à long terme.
- Avec Candriam, Belfius a lancé un fonds d'investissement thématique qui investit dans des entreprises proposant des solutions aux grands défis du changement climatique. Les émissions résiduelles de CO<sub>2</sub> sont compensées par le soutien de projets de réduction ou de stockage de CO<sub>2</sub>.
- Belfius a lancé un programme de réduction de sa consommation d'énergie, de matières premières et de combustibles fossiles. Les émissions restantes seront compensées par un soutien à divers projets climatiques, pour que le groupe Belfius atteigne la neutralité carbone dès 2020 (label CO2-Neutral® et certification externe).
- La mobilité durable domicile-travail reste un des points forts de Belfius.

Engagements Belfius qui y contribuent: 2, 3, 4, 5.



- Belfius attend de chaque collaborateur une attitude professionnelle responsable et honnête dans ses contacts avec les clients, partenaires et collègues, à tout niveau de l'organisation. Ces attentes sont formulées dans une série de politiques, basées sur nos valeurs et les lois et réglementations applicables.
- La protection de la vie privée et des données des clients est une priorité absolue. Belfius met également tout en œuvre pour sensibiliser ses clients à la sécurité et à la confidentialité.
- Belfius confirmera son engagement en faveur de pratiques commerciales durables et responsables en adhérant aux principales normes et standards internationaux sur le développement durable en 2020.

Engagements Belfius qui y contribuent: 1, 7, 10.



- Belfius reconnaît la valeur ajoutée de la coopération et des partenariats dans la poursuite de la réalisation des ODD.
- Belfius conclut des partenariats ciblés afin d'atteindre ses objectifs écologiques et sociaux. Belfius est ouverte à la coopération et à la collaboration avec d'autres acteurs pour avoir un plus grand impact, ensemble.

Engagements Belfius qui y contribuent: 1, 4, 8.

## 1.5. Le développement durable chez Belfius en 2019

Vous trouverez ci-dessous un aperçu chronologique des événements, récompenses,ancements dans lesquels Belfius a été impliqué en 2019. Cet aperçu donne une image de la manière dont la durabilité imprègne nos activités quotidiennes en tant que bancassureur belge.

Belfius et Candriam lancent Belfius Equities Cure, un fonds thématique durable spécialisé dans la santé du futur.

04.02

Batibouw 2019: le prêt rénovation vert de Belfius à 1,55% invite à réaliser des économies d'énergie et réduire son empreinte écologique.

20.02

Belfius Investment Partner signe la charte de qualité «UNPRI<sup>(1)</sup>», reprenant les principes d'investissements responsables.

29.02

Le restaurant du siège Belfius obtient une fourchette aux labels Cantine Good Food 2019, pour ses efforts en matière d'alimentation durable (locale et de saison), de tri des déchets et de recyclage.

28.03

Belfius reçoit le HR People Innovation Award 2019 lors de la 30<sup>e</sup> HRM Night, pour sa stratégie HR innovante.

05.04

Belfius décerne cinq Smart Awards 2018, devant plus de 800 experts et professionnels issus du monde de l'entreprise, des pouvoirs publics, de l'enseignement et du secteur des soins de santé.

25.04

Belfius Wealth Management, partenaire principal d'Art Brussels, présente ArtBeats: 30 coups de cœur sélectionnés et commentés par des personnalités belges parmi les œuvres de la Belfius Art Collection.

Avril

The Studio de Belfius et l'entreprise informatique Flow Pilots lancent Buck-e. En incitant les enfants à se rendre à l'école à pied ou à vélo, cette plateforme digitale de mobilité améliore la sécurité et la santé aux alentours des écoles.

Avril

La collecte de bouchons en plastique organisée par la commission RSE au siège central, dans les sièges régionaux ainsi que dans les agences nous permet pour la deuxième fois de financer l'achat et la formation d'un chien-guide pour personnes aveugles.

15.06

Marc Raisière, CEO de Belfius, et Marianne Collin, CRO, signent la charte Febelfin «Diversité des genres dans la finance», un engagement pour l'équilibre des genres à tous les niveaux dans le secteur des services financiers en Belgique.

17.06

Dans son étude sur les finances locales, Belfius décrypte les enjeux financiers de la nouvelle mandature communale.

25.06

(1) United Nations Principles for Responsible Investment.



Lancement d'une nouvelle saison des Open Art Days à la Belfius Art Gallery avec l'exposition «Women.Underexposed», qui rend hommage à la force des femmes et à leur persévérance en tant qu'artistes.

29.06

La Société wallonne des eaux (SWDE) clôture son émission inaugurale Green Bond pour un montant de EUR 10 millions destinés à financer les investissements à faible empreinte carbone, respectueux de l'environnement et durables.

22.07

Belfius et Candriam lancent Belfius Equities Climate, un fonds thématique durable spécialisé dans la lutte contre le changement climatique.

04.10

Pour la 25<sup>e</sup> année consécutive, Belfius examine la santé financière des hôpitaux généraux et universitaires en Belgique, et publie son analyse MAHA (Model for Automatic Hospital Analyses).

09.10

The Studio de Belfius et l'intercommunale de gestion des déchets MIWA lancent MIWA MY WASTE, une app mobile basée sur la blockchain qui incite les citoyens du Waasland à produire moins de déchets.

21.10

Une école flamande sur quatre prend part à l'action Rode Neuzen Dag, organisée par Belfius et ses partenaires. Bilan total: plus de EUR 4,3 millions récoltés, pour aider plus de 400.000 jeunes. Côté Viva for Life, les actions de Belfius dont les désormais incontournables Stairs for Life rapportent EUR 461.137 à l'opération.

23.10

Les fonds durables distribués par Belfius reçoivent le label «Towards Sustainability».

06.11

L'asbl Solidarité Grands Froids prend livraison de vêtements récoltés à la tour Belfius, dans les sièges régionaux et dans le réseau salarié, pour les distribuer aux familles démunies.

13.11

Des smartphones, tablettes et laptops usagés sont collectés chez Belfius pour être démontés et revalorisés sous d'autres formes. En échange de ces appareils, 574 m<sup>2</sup> de réserves naturelles ont pu être acquis et protégés par Natagora en Wallonie, et 74 arbres ont pu être plantés par NatuurPunt en Flandre.

24.11

Belfius Insurance lance Jane, une start-up innovante qui utilise l'intelligence artificielle pour permettre aux seniors vivant seuls de rester chez eux plus longtemps, en toute sécurité.

12.12

Belfius et Cyclis concluent un partenariat unique dans le domaine du leasing de vélos afin de renforcer l'offre de mobilité en Belgique pour les employeurs et les travailleurs.

17.12

## 2. Un bancassureur responsable

### 2.1. Tout repose sur nos valeurs

- Aucun incident lié à des faits de corruption n'a été recensé en 2019.
- Dans un classement par catégorie d'incidents survenus au cours des trois dernières années, 0,8% de la perte totale est la conséquence d'une fraude interne.
- Aucun recours à la procédure de whistleblowing n'a été enregistré ces trois dernières années.

Une gestion responsable fait partie intégrante de la stratégie de Belfius. Elle s'appuie sur nos valeurs, qui se traduisent dans les faits et gestes quotidiens de chaque collaborateur, à tous les niveaux de l'organisation.

Dans ses interactions avec les clients et les partenaires, chaque collaborateur adopte une attitude professionnelle, responsable et intègre. C'est primordial pour mériter et conserver la confiance des clients et de toutes les parties prenantes de notre entreprise. Et cette confiance est fondamentale dans notre activité.

Les relations entre Belfius et ses collaborateurs ainsi qu'entre ces derniers s'appuient sur les mêmes principes d'intégrité, de loyauté, de transparence, de professionnalisme et de respect mutuel. Traduire ces principes dans des directives n'est ni facile ni entièrement possible. Nous avons néanmoins formulé à cet égard un ensemble de lignes de force claires et transparentes pour tous.

Belfius applique scrupuleusement toutes les lois et réglementations et respecte les règles et pratiques qui ont cours dans le secteur financier. Elles sont reprises dans notre Charte de compliance et notre Politique d'intégrité. Celles-ci contiennent notamment les règles relatives à certaines situations à risques. Nous tenons à ce que chaque collaborateur soit protégé par la législation et la réglementation, et attendons de chacun un respect strict des dispositions.

La liste de toutes nos **Politiques & Chartes** figure sur notre site Internet.



## 2.2. Belfius, contribuable responsable

En tant que bancassureur à ancrage local, Belfius entend aussi faire preuve de transparence fiscale à l'égard de toutes les parties prenantes. Notre politique fiscale, avec ses objectifs, ses règles et ses responsabilités est exposée en détail dans la **Note de politique fiscale** du groupe Belfius.

Belfius respecte toutes les règles de l'OCDE en vigueur en matière de Base Erosion and Profit Shifting (BEPS ou érosion de la base d'imposition et transfert de bénéfices) qui figurent dans la législation belge et dans la législation d'autres juridictions où des entités de Belfius sont établies. «BEPS» est un plan d'action de l'OCDE qui lutte contre l'évasion fiscale par l'exploitation des hiatus dans les règles fiscales et des différences entre ces règles.

Pour ses activités commerciales, Belfius se concentre exclusivement sur le marché belge, mais possède néanmoins des entités au Luxembourg et en Irlande pour des activités très spécifiques:

- au Luxembourg, Belfius Financing Company SA délivre certains titres de créance à des investisseurs externes. Pour des raisons techniques et opérationnelles, la décision a été prise de réaliser ces émissions au Luxembourg, en toute transparence vis-à-vis du fisc belge et après obtention d'un ruling positif en Belgique. Belfius Insurance Finance gère un portefeuille d'actions et d'obligations;
- Belfius Ireland, établi en Irlande, détient un portefeuille historique d'obligations de long terme. Ce portefeuille est en cours de démantèlement. La présence irlandaise de Belfius ne constitue pas une optimisation fiscale: il n'y a pas de déplacement de la base imposable entre la Belgique et l'Irlande.

### Comptes annuels consolidés

(en milliers d'EUR)	2017	2018	2019
<b>CASH IMPÔTS ET CONTRIBUTIONS</b>	<b>(603.375)</b>	<b>(601.241)</b>	<b>(664.257)</b>
Charges d'impôts courants <sup>(1)</sup>	(157.071)	(143.246)	(210.630)
Taxes du secteur <sup>(2)</sup>	(217.513)	(221.919)	(222.343)
Contributions patronales d'assurances sociales	(112.474)	(112.174)	(112.012)
TVA non déductible	(70.649)	(80.792)	(81.271)
Autres impôts et taxes indirects	(45.668)	(43.109)	(38.001)

(1) Cf. Note «7.16. Annexe au compte de résultats consolidé» de Belfius Banque.

(2) Cf. Note «7.9. Annexe au compte de résultats consolidé» de Belfius Banque.

“ ”

Dans tous nos projets, la finalité sociétale  
est au cœur de la réflexion.

## ENGAGEMENT

Être un pionnier  
dans la transition vers une  
économie et une société  
belges durables



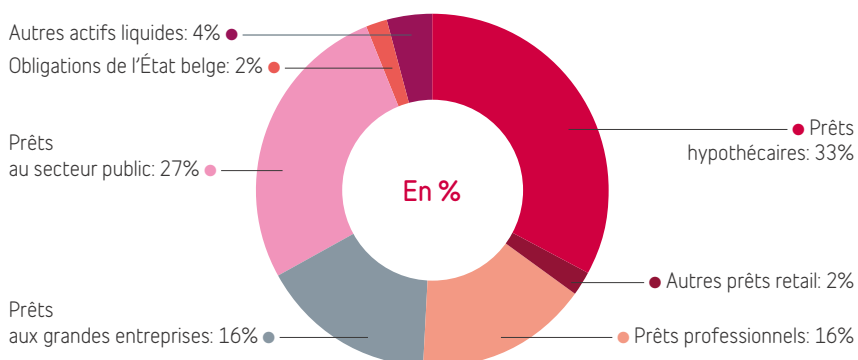
## 2.3. Maximiser l'impact positif, prévenir l'impact négatif

Belfius met pleinement à profit sa capacité de financement dans la mise en œuvre de projets ayant un impact positif sur la société belge. Telle est depuis longtemps notre vocation première: celui ou celle qui épargne chez Belfius peut être sûr(e) que son argent sera presque entièrement réinvesti dans la société et l'économie belges, sous la forme de crédits aux ménages, aux entreprises, aux communes, aux écoles et aux établissements de soins.

En 2019, l'épargne confiée à Belfius a été investie à 94% dans l'économie belge<sup>(1)</sup>:

Sur 100 euros d'épargne<sup>(2)</sup>, 33 euros sont allés aux crédits hypothécaires aux ménages belges, 2 euros aux autres crédits aux particuliers, 32 euros aux crédits aux entreprises et professionnels belges, et 27 euros au financement de projets publics. Sur les 6 euros qui restent, 2 euros ont été investis en obligations d'État.

### Affectation de l'épargne au niveau de la Banque



- En proposant de nouvelles solutions bancaires et d'assurance, Belfius encourage chaque client (particulier, entrepreneur ou entreprise) à participer activement à cette transition. Pour plus d'information: voir la section 3 – Solutions durables.
- Belfius prend également en compte les aspects environnementaux et sociaux (ESG) en lien avec ses activités, en limitant au maximum tout impact négatif potentiel sur son environnement au sens large.

## 2.4. Des critères ESG renforcés

Pour créer de manière crédible une valeur de long terme pour la société belge, il faut d'abord poser des choix clairs quant à ce que nous voulons faire ou non. C'est pourquoi nous avons notamment réalisé une analyse critique des secteurs et activités sensibles. Cette analyse a servi de base à l'élaboration de nouvelles directives, à travers lesquelles nous nous imposons des restrictions soigneusement réfléchies concernant des secteurs d'activité que nous considérons comme non durables. Ces nouvelles directives seront incorporées dans les processus et procédures des activités et départements concernés (contrôle de première ligne). Un suivi rigoureux interviendra en guise de contrôle de deuxième ligne.

- Belfius ne soutiendra plus certaines activités non durables ou seulement à des conditions strictes. En même temps, Belfius veut stimuler et aider les entreprises dans la transition vers un modèle d'entreprise plus durable et à l'épreuve du temps. Nous avons renforcé notre politique existante en matière d'armement, et formulé

Que signifie **ESG**?

- Les critères **É**cologiques mesurent à quel point une entreprise prend soin de l'environnement et du cadre dans lequel elle opère.
- Les critères **S**ociaux mesurent les rapports que l'entreprise entretient avec son personnel, ses fournisseurs et ses clients, et indiquent à quel point elle se soucie des questions sociales.
- Les critères de bonne **G**ouvernance mesurent la politique de l'entreprise, en particulier sur le plan de l'éthique et du développement durable.

(1) Cette répartition a été calculée au niveau de Belfius Banque (sans la partie Assurances).

(2) Dépôts commerciaux au sens large (comptes à vue, comptes d'épargne, dépôts à terme, obligations retail et bons de caisse).

de nouvelles politiques pour un certain nombre de secteurs que nous considérons comme non durables ou insuffisamment durables. Consultez notre [politique de restrictions sectorielles](#) sur notre site web.

- La politique d'acceptation des clients est resserrée en accord avec les nouvelles directives de restrictions sectorielles.
- Les critères ESG seront intégrés au processus de validation des nouveaux produits et services.
- En 2019, Belfius a entamé la procédure pour devenir signataire des principes directeurs en matière de durabilité édictés par différentes instances internationales:
  - le Pacte mondial des Nations Unies
  - les Principes des Nations Unies pour une banque responsable
  - les Principes des Nations Unies pour une assurance responsable.
- Belfius formalisera et approfondira sa politique en matière de droits humains, en rendant compte dès 2021 et dans la mesure du possible de ses activités conformément aux principes directeurs des Nations Unies sur les entreprises et les droits humains, et aux principes de l'Équateur.

## 2.5. Mise en place d'un monitoring ESG

L'équipe RSE a entamé l'inventaire systématique des indicateurs déterminants pour la réussite de notre stratégie de durabilité ainsi que l'identification des risques ESG potentiels de nos activités. Le terme de «risque» s'entend ici dans un sens large – un éventuel impact négatif sur l'entreprise, l'être humain, la société ou l'environnement.

Le monitoring systématique des indicateurs ESG alimentera le tableau de bord qui nous permettra de suivre notre progression dans les dix engagements de notre stratégie de durabilité 2025-2030, de mesurer la réalisation de nos objectifs à long terme et d'en faire rapport aux stades intermédiaires.

C'est ainsi que nous entendons ancrer les considérations ESG dans la stratégie générale de Belfius, dans les processus décisionnels et dans les activités journalières de tous les départements, entités et collaborateurs de la Banque. De cette manière, nous voulons créer de la plus-value à long terme pour l'être humain et la société. C'est aussi par là que nous entendons préparer Belfius à affronter l'avenir.

## 2.6. Une gouvernance ESG à l'échelle du groupe Belfius

La politique ESG de Belfius s'applique à l'ensemble du groupe.

- Le **Chief Risk Officer (CRO)** assume la responsabilité de la mise en œuvre de la politique ESG à l'échelle du groupe.
- Un **Comité de pilotage ESG** transversal, réunissant des dirigeants de toutes les business lines, est chargé de concrétiser la stratégie ESG et son application dans leurs périmètres de responsabilité. Il rapporte au comité de direction et au conseil d'administration.
- Le **Manager RSE**, qui est aussi Head of Corporate Communication, est responsable de la politique journalière de durabilité au sein de Belfius, de la coordination du comité de pilotage, du dialogue avec les parties prenantes, du reporting non financier, des contacts avec le Sustainable Finance Committee de Febelfin, et de la conduite des réunions de la commission Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).
- La **Commission RSE** est un groupe de travail opérant dans le cadre de la concertation sociale de Belfius Banque. Elle se compose de délégués du personnel issus des organes de concertation sociale de la Banque. Elle est présidée par le manager RSE, et rapporte au Comité de prévention et protection au travail (CPPT). Cellule de réflexion permanente sur la responsabilité sociétale de l'entreprise, elle organise des actions concrètes, mobilise et sensibilise les collaborateurs aux thèmes écologiques et sociaux.



ZOOM

## Un engagement fort et concret dans la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>

### Partenariat avec CO2logic

Les défis climatiques et sociétaux sont de plus en plus nombreux, manifestes et importants. Pour tous les acteurs responsables de l'économie belge, répondre à ces enjeux devient un objectif stratégique majeur et vital. Et les banques sont appelées à jouer un rôle de premier plan pour accompagner les entreprises et organisations dans ce type de démarches.

Belfius s'est engagée très concrètement dans cette voie, en développant différentes solutions. Par exemple, le CO<sub>2</sub> Impact Loan aide les entreprises à concrétiser leurs projets d'efficacité énergétique et de réduction de leurs émissions de CO<sub>2</sub>.

Pour atteindre cet objectif, Belfius a conclu en 2019 un partenariat avec **CO2logic**. En alliant notre expertise financière à leur expertise climatique, nous sommes désormais en mesure:

- d'aider les entreprises à établir leur bilan carbone, estimer l'impact financier et environnemental de leur plan d'investissement dans ce domaine,
- de concrétiser ce plan grâce à des solutions de financement adaptées.



### Belfius sera neutre en CO<sub>2</sub> dès 2020

En ligne avec le pacte vert de la Commission européenne, Belfius montre très clairement son engagement dans la lutte contre le changement climatique.

- Nous réduisons notre empreinte carbone par un programme ambitieux de réduction de notre consommation d'énergie et de matières premières, et du recours aux transports motorisés polluants. Nous compensons les émissions restantes en soutenant différents projets pour le climat certifiés Gold Standard et/ou UNFCCC (Nations Unies).
- En 2020, le groupe Belfius sera ainsi neutre en CO<sub>2</sub>. Nos agences indépendantes ont la même ambition dès 2021.
- De cette manière, nous sommes en bonne voie pour obtenir le label CO2-Neutral®, octroyé par l'entreprise CO2logic en collaboration avec l'organisme de certification indépendant Vinçotte. Ce label garantit que Belfius calcule, réduit et compense activement son impact climatique local et mondial.

### ENGAGEMENT

Être et rester neutre en CO<sub>2</sub>



“ ”

Chaque effort en faveur de la durabilité mérite de la visibilité. Avec CO2logic, nous aidons nos clients à les traduire en chiffres concrets et à inspirer d'autres organisations.

## 3. Solutions durables

### 3.1. Financements et assurances durables

#### Réinjection de l'épargne dans l'économie et la société belges

En tant que bancassureur 100% belge, Belfius réinjecte presque entièrement les dépôts de ses clients dans la société et l'économie belge. En 2013, Belfius fournissait environ EUR 10 milliards de financement à long terme, répartis sur tous les segments de clientèle. Fin 2019, ce montant a doublé pour atteindre EUR 20 milliards:

#### Crédits Belfius Banque

(en milliards d'EUR)	Crédits en cours au 31/12/17	Crédits en cours au 31/12/18	Crédits en cours au 31/12/19	Crédits octroyés en 2019
Au secteur public et social (long terme)	27,4	26,7	25,7	2,3
Aux indépendants, PME et grandes entreprises (long terme)	23,3	27,1	30,3	9,3
Aux ménages belges pour projets privés	32,6	34,7	37,7	8,8
Dont prêts hypothécaires	30,6	32,4	35,5	8,0
<b>TOTAL</b>	<b>83,3</b>	<b>88,5</b>	<b>93,7</b>	<b>20,4</b>

#### Dépôts recueillis<sup>(1)</sup>

(en milliards d'EUR)	Total au 31/12/17	Total au 31/12/18	Total au 31/12/19
	86,3	89,5	95,0

(1) Dépôts commerciaux au sens large (comptes à vue, comptes d'épargne, dépôts à terme, obligations retail et bons de caisse).

D'après le plan d'action de l'UE pour une finance durable, EUR 180 milliards d'investissements supplémentaires seront nécessaires chaque année pour atteindre en 2030 les objectifs européens convenus à Paris, en particulier une réduction de 40% des émissions de gaz à effet de serre.

À l'échelle mondiale et locale, les institutions financières peuvent jouer à cet égard un rôle pivot en ciblant les financements sur des activités et initiatives durables.

À partir de notre place spécifique sur le marché belge des entreprises et des institutions publiques et sociales, nous avons développé une offre de solutions financières qui doivent permettre à nos clients d'atteindre leurs propres objectifs de durabilité. Belfius entend ainsi être un partenaire actif de la transition énergétique.

En 2019, le contrat avec la BEI a été prorogé. Belfius s'est engagée à financer d'ici la **fin 2021** un portefeuille de **EUR 75 millions** en projets d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables (liés aux bâtiments).

“ ”  
Pour ce qui est  
de l'avenir,  
il ne s'agit pas  
de le prévoir,  
mais de le  
rendre possible.

Antoine de Saint-Exupéry,  
Citadelle, 1948

### Partenariat avec CO2logic

Belfius a conclu un partenariat avec l'entreprise belge CO2logic afin de pouvoir guider ses clients dans leurs efforts de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Pour en savoir plus sur notre collaboration avec CO2logic, rendez-vous page 26.

### Techniques et programmes spécifiques de financement pour des projets d'efficacité énergétique

Belfius soutient ses clients dans leurs projets d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables par l'intermédiaire de divers programmes menés en liaison avec la Banque européenne d'investissement (BEI).

#### BEEP

Avec le Belfius Energy Efficiency Package (BEEP), Belfius encourage les instances publiques, les établissements d'enseignement et les ASBL sociales à investir dans l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables.

Belfius est la seule banque belge à collaborer avec la BEI dans le cadre du programme européen PF4EE (Private Finance for Energy Efficiency). Pour les projets qui visent à réduire la demande énergétique, évoluer vers des sources d'énergie alternatives ou développer la production d'énergies propres, Belfius propose un package de financement unique:

- financement à des conditions favorables
- flexibilité dans l'octroi des prêts grâce à la garantie de portefeuille de la BEI
- remboursement partiel du coût d'un audit énergétique préalable.

#### ELENA (European Local Energy Assistance)

ELENA est une initiative conjointe de la BEI et de la Commission européenne dans le cadre du programme Horizon 2020. ELENA subventionne la réalisation des programmes d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables liés aux bâtiments. Cet important programme de subsides a pour objectif de mettre sur le marché des projets durables en plus grand nombre. Belfius est la première et seule banque commerciale à avoir reçu un subside Elena pour accompagner activement ses clients dans la réalisation de leurs projets.

#### Smart Cities & Climate Action & Circular Economy

En 2014, un premier accord de collaboration «Smart Cities & Sustainable Development» entre Belfius et la BEI avait déjà permis de dégager EUR 400 millions en crédits avantageux (dont EUR 200 millions par Belfius) pour 62 projets ciblant l'efficacité énergétique locale, le développement urbain et la mobilité. En 2016 et 2018, cet accord de collaboration a été renouvelé et élargi. Le nouveau programme porte le nom de Smart Cities, Climate Action & Circular Economy.

Les nouveaux accords couvrent deux lignes de crédit avantageuses pour un total de EUR 800 millions (dont à nouveau EUR 400 millions financés par Belfius). 125 projets ont bénéficié de cette deuxième et troisième enveloppe de crédit.

### Programme Smart Cities & Sustainable Development et Smart Cities & Climate Action & Circular Economy (avec la BEI): aperçu des réalisations

	Smart 1.0	Smart 2.0	Smart 3.0
Montant total des projets (en EUR)	481.470.589 <sup>(1)</sup>	447.115.197 <sup>(2)</sup>	447.147.466 <sup>(3)</sup>
Nombre de projets	62	59	66

(1) Dont une ligne de crédit BEI de EUR 200.103.053.

(2) Dont une ligne de crédit BEI de EUR 200.038.117.

(3) Dont une ligne de crédit BEI de EUR 156.496.256. Fin 2019, tous les crédits pour les projets en cours dans cette troisième enveloppe ne sont pas encore utilisés. Le reste des projets est financé par des crédits de longue durée octroyés par Belfius, des avances sur subsides, les montants encore disponibles dans les crédits, des crédits de court terme et les sommes apportées par Belfius (pour l'utilisation des fonds propres).

Au total, le partenariat entre Belfius et la BEI a permis de financer non moins de 187 projets, représentant un investissement de EUR 1,3 milliard. Des projets qui ont un impact sur la vie quotidienne de millions de personnes en Belgique.

### Green Bonds

Le 22 juillet 2019, la Société wallonne des eaux (SWDE) a finalisé sa première émission d'obligations vertes à hauteur de EUR 10 millions. En accompagnant l'opération, Belfius a réaffirmé son rôle de leader dans l'émission d'obligations vertes par des émetteurs belges. Avec l'émission d'obligations de ce type, Belfius aide les autorités, les intercommunales et les entreprises à diversifier leurs financements tout en renforçant leur politique de durabilité.

### Bâtiments publics et infrastructures de soins durables et abordables Smart Building & Renovation Solution

Cela fait plus de 30 ans que Belfius Banque aide les institutions du secteur Public et Social à réaliser leurs projets immobiliers. Notre division spécialisée Public Real Estate est à la disposition de ces administrations pour les guider. Grâce à une équipe d'architectes, d'ingénieurs et de juristes, l'administration peut continuer à se concentrer sur sa mission pendant le projet. En d'autres termes, Belfius va plus loin que le simple financement des projets immobiliers.

**En 2019**, Belfius s'est engagée à assister 26 administrations dans les aspects techniques, financiers, administratifs et juridiques de leurs nouveaux projets via son produit Smart Building & Renovation Solution.

**En 2019**, Public Real Estate a commencé à accompagner plusieurs écoles (6), projets d'infrastructures sportives (3), commissariats de police (3), centres administratifs (4), maisons de repos et de soins (2), projets de logements pour seniors, d'accueil des jeunes, de centres d'accueil pour les personnes ayant un handicap (7) et un centre culturel.

### Logements particuliers sobres en énergie: tout le monde est concerné

Belfius épaula les familles belges dans leurs projets de construction et de rénovation sur le plan des économies d'énergie.

- Avec le Prêt rénovation vert, Belfius propose une formule de crédit pour les investissements destinés à mieux isoler un logement, à placer du double ou triple vitrage, à remplacer une ancienne chaudière par un modèle à haut rendement ou à installer des panneaux photovoltaïques pour produire soi-même une partie de son énergie.
- Le prêt au logement pour une construction énergétiquement efficace, qui a été conçu pour les nouvelles constructions avec un niveau E de 30, offre un certain nombre d'avantages spécifiques et a reçu le label BEN («Bijna-Energie-Neutraal» ou Presque Neutre en Energie) du gouvernement flamand.

#### Prêt rénovation vert

	2017	2018	2019
Nombre de dossiers	1.740	2.891	3.784
<b>MONTANT TOTAL</b> (en millions d'EUR)	<b>18,6</b>	<b>31,9</b>	<b>43,8</b>

#### Crédit-logement pour construction économe en énergie

	2017	2018	2019
Nombre de dossiers	260	285	414
<b>MONTANT TOTAL</b> (en millions d'EUR)	<b>53,6</b>	<b>59,6</b>	<b>99,5</b>

## ENGAGEMENT

Faire des infrastructures à l'épreuve du temps, une priorité absolue



Belfius est une banque pilote dans le cadre de l'initiative **EEMI (Energy Efficient Mortgages Initiative)**. La Banque est membre de la EEMI Taskforce de l'UPC<sup>(1)</sup>, qui a pour vocation de mettre au point et de lancer en Belgique un crédit-logement basé sur l'efficacité énergétique. Cela permettra de mobiliser les capitaux des particuliers et de les orienter vers des investissements en efficacité énergétique.

(1) Union Professionnelle du Crédit.

## ENGAGEMENT

### Travailler activement à un bilan durable



### Choix des énergies renouvelables et des investissements verts

Poursuivant sur sa lancée, Belfius mobilise au maximum sa capacité de financement pour la transition à un système énergétique pauvre en carbone, basé sur l'utilisation efficace de l'énergie et le développement de sources renouvelables. Belfius ne finance pas les entreprises opérant dans l'extraction du charbon et/ou dans l'exploitation non conventionnelle du pétrole et du gaz. Dans le domaine de la production d'énergie, Belfius ne finance pas de projets à base de combustibles fossiles. Belfius ne finance les entreprises du secteur des combustibles fossiles que pour les aider à accomplir la transition vers les nouvelles techniques et applications des énergies renouvelables.

La politique de transition énergétique de Belfius est consignée dans le document relatif aux restrictions sectorielles.

### En 2019

- Au 31 décembre 2019, le montant total investi par Belfius dans les énergies renouvelables avoisinait EUR 1,5 milliard. Nos investissements dans ce secteur comprennent des financements de projets et des crédits, via Belfius Banque et sa filiale Belfius Lease, portant sur la biomasse, l'énergie solaire (installations photovoltaïques), l'énergie éolienne onshore ou offshore, la cogénération et l'efficacité énergétique.
- Ces projets:
  - produisent ensemble, annuellement, assez d'énergie renouvelable pour combler les besoins d'environ 2,8 millions de ménages belges,
  - évitent des émissions d'environ 3,8 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> par an.





## Leasing: le circulaire, l'écologique et le numérique

Belfius Lease est la filiale de Belfius Banque qui commercialise des formules de financement sous la forme de leasing financier et de renting de biens d'équipement professionnels aux indépendants, entreprises et professions libérales.

### Belfius Lease facilite le développement des énergies renouvelables

Belfius Lease poursuit son choix stratégique du financement d'énergies renouvelables par le leasing.

- Fin 2019, elle comptait déjà des contrats de leasing pour des éoliennes et de la cogénération pour un total de EUR 15 millions, et 532 contrats actifs pour des panneaux solaires, pour un montant total d'investissement de EUR 387 millions. À un prix de EUR 1.200 par kWc (kilowatt-crête), ceci représente une production de 339.000 kWc.
- La consommation d'électricité d'un ménage équivaut à quelque 4 kWc par an. En d'autres termes, Belfius Lease produit, par le biais des différentes installations, assez d'électricité pour couvrir la consommation de 81.000 ménages.
- Belfius Lease, c'est près de 1.600 véhicules électriques, hybrides, ou encore équipés de LPG pour un montant total de EUR 9,6 millions. Et plus de 8.000 contrats de leasing pour des vélos électriques pour un total qui avoisine les EUR 22 millions.

### Vendor leasing et économie circulaire

Le vendor leasing est une technique de financement basée sur le leasing grâce à laquelle des clients Belfius (fabricants, importateurs ou distributeurs de machines, entre autres) peuvent proposer à leurs propres clients une solution pour l'utilisation de biens d'équipement contre paiement périodique. Cette technique se prête remarquablement à l'économie circulaire, qui vise à maintenir le plus longtemps possible les biens ou leurs composants en circulation.

- Belfius Lease achète le matériel du client et le lui loue ensuite. Le client loue à son tour le matériel à l'utilisateur selon le principe du «pay-as-a-service» ou du «pay-per-use», un concept important dans l'économie circulaire: l'utilisateur final paie pour l'utilisation d'un bien, pas pour sa possession.

Entre 2017 et 2019, la production vendor est passée de EUR 70 à 123 millions. D'ici 2025, Belfius Lease a pour objectif une croissance progressive de la production issue du vendor lease et de l'économie circulaire. Pour atteindre cet objectif, Belfius Lease étudie la création d'une plateforme dédiée au matériel de seconde main.

### Belfius Auto Lease, fournisseur de mobilité durable

Belfius Auto Lease est la filiale de Belfius qui s'occupe du leasing opérationnel de voitures, et se profile de plus en plus comme un fournisseur de mobilité avec une vision durable de la mobilité.

- La flotte actuelle (fin 2019) est de 20.955 véhicules, une progression de 14,29% depuis 2018. Les véhicules électriques ont connu une croissance de 117% entre 2018 et 2019, mais leur volume reste assez limité.
- De plus, dans le cadre d'**E-Fleet**, une solution de leasing all-in-one pour voitures électriques en association avec d'autres moyens de transport durables, Belfius Auto Lease offre la possibilité d'installer des bornes de recharge à domicile, dans les parkings des entreprises clientes et dans les B-parkings des gares, permettant ainsi l'utilisation optimale des véhicules électriques.
- Dans le cadre de la stratégie «New Mobility Services», Belfius a décidé en 2019 d'améliorer et d'élargir l'offre en matière de mobilité pour ses clients. Belfius Auto Lease a ainsi conclu un partenariat unique avec **Cyclis** dans le leasing de vélos afin de renforcer l'offre de mobilité en Belgique pour les employeurs et les travailleurs. Son offre inclut tout type de vélo, avec des services annexes comme l'assurance vol et dommages, le contrat d'entretien et l'assistance.

## Solutions d'assurance spécifiques

Les assureurs jouent un rôle important dans la société en développant des solutions durables face aux risques existants et émergents. Citons par exemple les risques liés au vieillissement de la population (régimes de pension complémentaire, assurance hospitalisation, etc.), le risque de décès prématuré, les catastrophes naturelles, etc.

Belfius Insurance prend en compte les problématiques sociales actuelles, comme les pensions ou le vieillissement, pour perfectionner sa gamme de produits, tant dans le segment «vie» que «non-vie».

### Assurance non-vie

#### → Assurance auto Les AP

- La garantie Drive for Life offre aux plus de 60 ans une garantie de mobilité: leur assurance obligatoire Responsabilité Civile auto n'est jamais annulée.
- Les moins de 26 ans qui roulent moins de 10.000 km par an bénéficient d'une réduction.
- Les propriétaires d'un véhicule électrique ou écologique peuvent compter sur une réduction en fonction des émissions de CO<sub>2</sub>.

#### → Assurance auto Belfius: la prime d'assurance dépend du nombre de kilomètres par an.

#### → Belfius Home & Family offre une couverture supplémentaire pour les petits-enfants à charge des grands-parents et une couverture résidence secondaire, principalement destinée aux personnes âgées.

### Assurance vie

#### → Depuis 2017, Belfius Home Credit Protect offre une garantie optionnelle contre les maladies graves. Celle-ci couvre les frais médicaux et assure le confort de vie de la famille si l'assuré est victime d'un accident cérébral ou cardiaque, d'un cancer ou d'une tumeur cérébrale. Cette couverture fournit également une assistance pratique sous la forme d'une aide administrative, d'une assistance psychologique, de services de baby-sitting ou d'une aide ménagère.

#### → En 2019, Belfius a lancé YuMe. Cet outil numérique guide les clients dans leur réflexion pour préparer leur avenir financier, en tenant compte de l'évolution de l'espérance de vie, et des projets qu'ils nourrissent.

## L'analyse des crédits comprend des facteurs financiers et non financiers

Belfius pratique une politique d'acceptation des crédits fondée sur les risques. En ce qui concerne les crédits-logement, en 2019, le cadre d'acceptation des crédits a été affiné pour prendre en compte les développements du marché immobilier résidentiel, l'évolution du portefeuille de crédits Belfius et les attentes de la BNB concernant la gestion de certains segments à risques (notamment les quotités d'emprunt plus élevées ou «loan-to-value», et les crédits-logement que les particuliers contractent pour acheter une maison ou un appartement qu'ils n'habiteront pas eux-mêmes : «buy-to-let». (Circulaire NBB\_2019\_27).

Les analystes et chargés de relations se conforment à la directive interne d'acceptation des crédits (Credit Acceptation Guideline). En vertu de celle-ci, le demandeur de crédit doit être suffisamment connu de Belfius, et l'analyste doit s'assurer à l'avance que le demandeur jouit d'une solvabilité et d'une réputation incontestées, sur le plan éthique comme sur le plan financier.

En 2019, nous avons élaboré une politique de restrictions sectorielles plus stricte. Cette politique peut être consultée sur le site Internet de Belfius.

## 3.2. Investir avec impact

Les investisseurs sont de plus en plus nombreux à vouloir placer leur argent d'une manière qui corresponde à leur vision (d'avenir), à leurs valeurs et à leurs convictions. Certains investisseurs vont encore plus loin: ils cherchent des instruments leur permettant de générer un impact sociétal concret. Ils attendent de notre part une offre innovante et inventive.

Indépendamment de ces nouvelles attentes des investisseurs individuels, les banques sont confrontées sur le plan sociétal à une tâche considérable: développer des produits spécifiques axés sur la lutte contre le changement climatique, la pollution de l'environnement, le non-respect des droits humains, la pénurie d'eau potable, le recul de la biodiversité, la surenchère de l'armement, les problèmes liés au vieillissement de la population...

Pour relever ces défis croissants, Belfius offre aux investisseurs une gamme complète, transparente et segmentée d'investissements durables, qui ne cesse de s'élargir et de s'approfondir.

La gestion des fonds d'investissement est assurée par Belfius IP et Candriam.

- **Belfius IP** (Belfius Investment Partners SA) est depuis 2016 la filiale de gestion et d'administration de fonds d'investissement de Belfius. Son rôle est triple:
- la gestion complète de sa propre gamme de fonds, dans le respect de l'ADN et des thèmes stratégiques de Belfius;
  - la gestion administrative et financière, en tant que société de gestion, d'une série de fonds dont la gestion est déléguée à Candriam;
  - la sélection et le monitoring régulier de fonds externes principalement à destination de ses gestionnaires ou de partenaires du groupe Belfius.

Depuis février 2019, Belfius IP est signataire de la charte de qualité UNPRI<sup>(1)</sup>. Dans ce cadre, elle a notamment rédigé une **politique d'investissement applicable à ses fonds durables**. Sa souscription très prompte à ces principes d'investissement durables peut être considérée comme la pierre angulaire d'une offre de plus en plus étendue en produits durables.

- **Candriam** est, depuis plusieurs années, le partenaire externe privilégié de Belfius pour la gestion des fonds d'investissement.

Candriam a lancé ses premiers fonds d'Investissements socialement responsables (ISR) en 1996, et a été un des premiers signataires des Principes de l'investissement responsable (PRI) édictés par l'ONU.

### Différentes méthodes de gestion durable

En fonction du type d'investissement, divers niveaux de screening ou d'exclusion sont appliqués ainsi que des stratégies spécifiques d'investissement durable, parfois en collaboration avec des partenaires externes.

Belfius applique les exclusions légales sur la base d'un premier screening, mais ce n'est pas tout. Pour la gestion de nos fonds d'investissement et assurances placements durables, nous appliquons différentes stratégies avec des degrés divers de critères d'exclusion extralégaux. Cette approche va d'un screening approfondi jusqu'à une approche «Best-in-class» ou «thématique».

**Fin 2019**, Belfius IP gère un montant total de **EUR 18,3 milliards** pour le compte des clients Belfius, ce qui en fait le principal gestionnaire de fonds d'investissement pour Belfius.

(1) United Nations Principles for Responsible Investment.

**Fin 2019**, nous avons réexaminé notre politique sectorielle. Cela a débouché sur une **politique** plus complète et plus stricte en matière d'exclusion et/ou de restriction des secteurs sensibles et des activités controversées.

Belfius IP a commencé, en liaison avec Candriam, l'adaptation graduelle des fonds de placement proposés par Belfius à la nouvelle politique.

### 1. Screening approfondi

Certaines politiques de **Belfius** sont plus sévères que les restrictions légales. Elles sont d'application pour toutes les activités du groupe:

- secteur de l'armement: Belfius applique les restrictions légales reprises dans une politique à l'échelle du groupe, mais utilise des catégories de moyens beaucoup plus largement précisées pour évaluer leur application militaire tant pour le financement que pour les investissements;
- politique des matières premières agricoles: Belfius ne souhaite promouvoir aucun investissement qui implique une spéculation sur les prix des denrées alimentaires.

**Belfius IP** a mis sur pied une politique stricte par rapport à la sélection d'actifs entrant dans la composition de fonds d'investissements durables. Les secteurs du tabac, de l'armement ou du pétrole sont par exemple exclus de ces produits d'investissement.

Pour composer les fonds d'investissement de l'offre Belfius, **Candriam** opère une sélection des actifs sur la base d'une **liste d'exclusions extralégales**; certains secteurs comme le charbon thermique et le tabac ainsi qu'une série d'activités controversées sont ainsi de facto exclus des portefeuilles. Certains pays au régime répressif sont également exclus des portefeuilles.

### 2. Best-in-class

Belfius dispose d'une vaste gamme de fonds «Sustainable» ou «ISR» (Sustainable & Responsible Investing). Pour sélectionner les actifs sous-jacents de ces fonds, Candriam ou Belfius IP utilisent la méthode «Best-in-class»:

- Candriam investit uniquement dans les entreprises et les pays présentant le meilleur score ESG, c'est-à-dire les plus performants en matière de développement durable dans leur secteur ou leur région;
- seules les entreprises qui adhèrent aux principes du Pacte mondial des Nations Unies (UNGC) sont reprises dans le portefeuille. Ces principes se fondent sur quatre piliers: les droits humains, le droit du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Les entreprises qui violent ces principes sont exclues, tout comme celles qui sont actives dans des activités ou des secteurs controversés;
- cette approche est combinée à un dialogue actif avec les entreprises, leurs collaborateurs, clients, fournisseurs et investisseurs, de manière à veiller à ce que les critères ESG soient correctement respectés.

L'offre Belfius gérée selon le principe «Best-in-class» comprend à ce jour:

- Belfius Select Portfolio Sustainable, un contrat de gestion discrétionnaire de patrimoine qui investit exclusivement dans des entreprises et des organismes publics qui obtiennent de bons résultats non seulement sur le plan des perspectives financières mais aussi dans le domaine de l'entrepreneuriat durable. Le choix des actifs se fait sur la base des critères ESG;
- 11 fonds «Candriam Sustainable», 3 fonds «Candriam ISR» émis et gérés par Candriam, ainsi que 2 fonds internes de placement Branche 23 «Sustainable» (via le contrat KITE Bold/Mix) dont les fonds sous-jacents sont gérés par Candriam.

### 3. Screening selon les critères de Portfolio21

Projet de la branche assurances Belfius IP, Portfolio21 se propose de promouvoir le développement durable en incluant de manière transparente des critères non financiers – comme le respect des droits humains, des conditions de travail et de l'environnement – dans la gestion de son propre portefeuille d'investissement.

Le portefeuille global comprend plusieurs portefeuilles constitutifs, notamment les assurances-placements Branche 21. Les critères éthiques et durables de Portfolio21 s'appliquent aussi de facto à ces portefeuilles.

La méthodologie de screening et les critères d'exclusion sont expliqués à la section 3.3.

#### 4. Fonds d'investissement thématiques durables

Ces fonds investissent dans des entreprises qui offrent activement des solutions aux défis mondiaux majeurs comme la pénurie d'eau, la gestion durable des forêts, l'énergie durable, les technologies propres, l'offre et la qualité alimentaire, la sécurité des données à caractère personnel, la protection des personnes et la santé. Plus d'information sur notre site web: [Comment investir durablement?](#)

Une approche thématique permet aux clients qui souhaitent investir durablement de miser sur des thèmes liés au développement durable (alignés aux **17 Objectifs de Développement Durable** des Nations Unies) ou à des défis sociétaux spécifiques, en fonction des leurs convictions.

#### Belgique: le label ISR «Towards Sustainability»

En février 2019, le nouveau label belge Towards Sustainability a vu le jour. Ce nouveau label constitue une norme de qualité pour les produits d'investissement durables, comme les fonds de placement. Il garantit aux investisseurs que les fonds répondent à certains critères de qualité, sur le plan environnemental, social et de gouvernance (ESG), répondent à des exigences de transparence et ne font pas partie des exclusions prévues (avec des règles strictes pour le charbon et les combustibles fossiles non conventionnels).

Belfius IP et Candriam ont participé activement à la mise en place du label. Environ 15% des fonds proposés par Belfius ont reçu le label belge Towards Sustainability. Plus de détails ainsi qu'une liste de produits ayant reçu le label belge sont disponibles sur le [site web «Towards Sustainability»](#).

#### Fonds à double impact (sociétal)

Ces fonds investissent dans des entités qui proposent des solutions ou produits visant à faire face à un problème sociétal et/ou environnemental. Belfius y ajoute un deuxième impact sociétal positif: pour chaque investissement, elle soutient financièrement des causes nobles via des partenariats avec des entités locales, associations caritatives ou autres.

En 2019, Belfius a lancé deux fonds qui font partie de cette catégorie.

→ **Belfius Equities Cure** est un fonds spécialisé dans l'oncologie. Ce type de fonds investit dans des entreprises pionnières de la recherche contre le cancer, à tous les niveaux: diagnostics, biotech, médicaments, intelligence artificielle, robotique, big data, etc. De plus, afin de s'engager aux côtés des investisseurs, Belfius (Belfius Banque et Belfius Investment Partners) et Candriam soutiennent la Fondation contre le Cancer. Une partie des frais de gestion de fonds focalisés sur la recherche et le traitement du cancer sont en effet reversés à la Fondation contre le Cancer.

La Fondation contre le Cancer agit depuis plus de 90 ans en Belgique pour financer la recherche fondamentale mais aussi pour soutenir les personnes touchées par le cancer et leurs proches.

→ **Belfius Equities Climate** a été lancé en septembre 2019 en collaboration avec Candriam. Ce fonds thématique investit dans des entreprises qui offrent des solutions aux grands défis posés par le changement climatique: entreprises actives dans l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables, le stockage, le recyclage, le traitement des déchets et la gestion de l'eau.

Et parce que ce fonds vise une empreinte carbone neutre, nous compensons les émissions générées par ces entreprises en finançant des projets qui réduisent ou captent le CO<sub>2</sub>, dans diverses régions du monde.

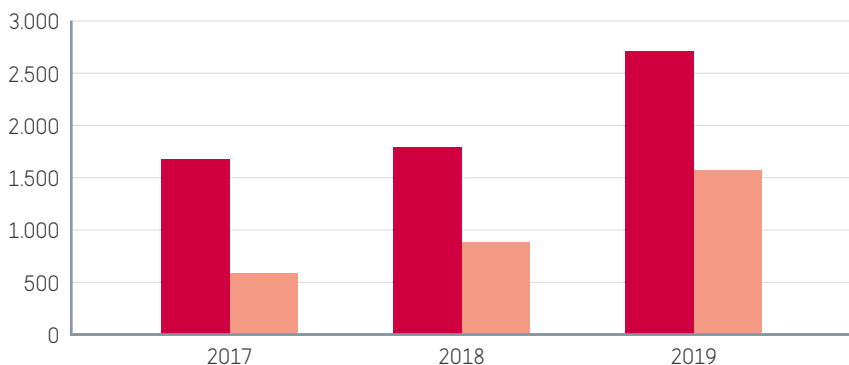
Depuis le lancement du fonds, **EUR 211 millions** ont été investis dans Belfius Equities Cure. Belfius a reversé une somme de **EUR 155.000** à la Fondation contre le Cancer.



## Évolution et ambition des fonds gérés durablement

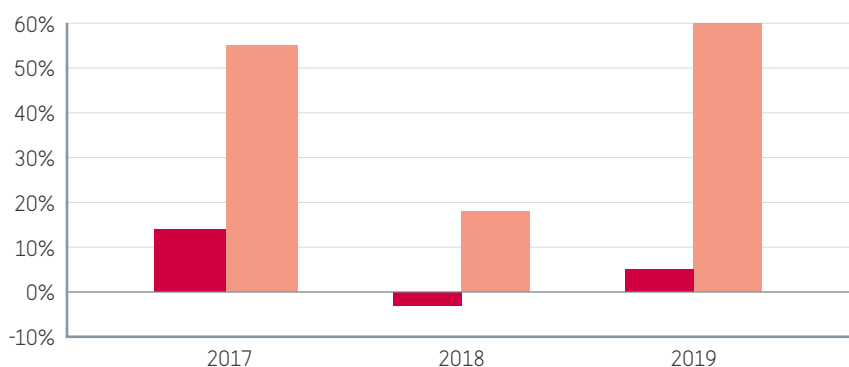
Tant le volume total des fonds soumis à un screening approfondi que le volume des fonds examinés selon la méthode Best in class et la méthode thématique ont fortement augmenté en 2019:

### Stratégies d'investissement durable utilisées dans la gestion de fonds chez Belfius - 2017-2019 (en millions d'EUR)



Le volume total des fonds sous gestion a légèrement augmenté en 2019. L'augmentation du volume des fonds gérés de manière durable est sensiblement plus forte:

### Croissance annuelle du volume total de fonds durables versus volume total des fonds en gestion chez Belfius - 2017-2019



D'ici 2025, Belfius a l'ambition de proposer à ses clients une gamme exclusivement composée de fonds porteurs du label belge SRI et de fonds à double impact sociétal.

## ENGAGEMENT

### Encourager les clients à investir durablement



- Stratégie 2.a. «Exclusions élargies»: Armes/Activités dans des régimes oppressifs/normatif ou uniquement normatif
- Stratégie 2.b. «Best-in-class» + 2.c. «Fonds durable thématique»

- Évolution en volume total de fonds
- Évolution en volume total de fonds durables

## Empreinte carbone

Depuis la COP21, la conférence de Paris sur le climat de 2015, l'empreinte CO<sub>2</sub> fait l'objet d'une grande attention dans la gestion des portefeuilles d'investissement. En «décarbonisant» les fonds ISR grâce à l'approche Best-in-class, Candriam implique les investisseurs dans la lutte contre le réchauffement climatique, tout en permettant aux entreprises et secteurs très générateurs de gaz à effet de serre de passer à un modèle commercial plus écologique.

Candriam calcule et publie l'empreinte carbone de ses fonds ISR depuis le [Montreal Carbon Pledge](#).

L'augmentation des émissions absolues (+225%) est liée en grande partie à la croissance du volume total de fonds «Best-in-class» sous gestion (+77%), et dans une moindre mesure à la hausse mondiale des émissions absolues des entreprises (une tendance observée à l'échelle mondiale).

### Empreinte carbone absolue<sup>(1)</sup>

	2017	2018	2019
Empreinte carbone absolue des fonds Best-in-class (ISR) commercialisés par Belfius (t CO <sub>2</sub> e)	38.669	20.614	78.174

(1) Toutes les données sont basées sur des calculs effectués par Trucost à la demande de Candriam, sauf pour 2019, qui est basée sur des données calculées par Candriam.

La moyenne pondérée de l'empreinte carbone, qui découple la progression du chiffre d'affaires des entreprises du portefeuille de leurs émissions de CO<sub>2</sub>, diminue cependant de 16%, ce qui est positif.

### Empreinte carbone moyenne pondérée<sup>(1)</sup>

	2017		2018		2019	
	Portfolio	Benchmark	Portfolio	Benchmark	Portfolio	Benchmark
Empreinte carbone du portefeuille Belfius dans les fonds Candriam Best-in-class (ISR) (t CO <sub>2</sub> e /revenus en millions d'EUR des entreprises figurant dans les fonds)	117,1	254,6	118,2	229,1	99,3	210,3

(1) Toutes les données sont basées sur des calculs effectués par Trucost à la demande de Candriam, sauf pour 2019, qui est basée sur des données calculées par Candriam.

[Un aperçu complet de la gamme d'investissements durables de Belfius est disponible sur notre site Internet.](#)



### 3.3. Portfolio21: gestion de portefeuille durable par Belfius Insurance

Comme tous les assureurs, Belfius Insurance constitue une réserve financière afin de pouvoir répondre à ses obligations contractuelles en matière de versement de capitaux, rentes et indemnités à ses clients. Cette réserve se compose principalement des primes d'assurance que le client a payées.

#### Critères d'exclusion stricts

Portfolio 21 est une stratégie d'investissement globale qui doit contribuer au développement durable en intégrant de manière transparente des critères non financiers dans le processus de gestion des portefeuilles d'investissement. Les critères reposent essentiellement sur le respect des normes et standards internationaux applicables, en particulier ceux:

- de l'**OIT** (Organisation internationale du travail): avec les émetteurs de titres (entreprises ou États) accusés de violer les droits humains sur les lieux de travail, on entame un dialogue constructif pour défendre les droits fondamentaux du travailleur et améliorer la situation sur le terrain. Le résultat de ce dialogue détermine si une action, une obligation ou un fonds de placement de l'émetteur en cause a (encore) sa place dans le portefeuille;
- du Fonds de pension norvégien (**Government Pension Fund of Norway**): Portfolio21 applique les normes strictes de protection de l'environnement du Fonds de pension norvégien, qui se base sur une série de conventions internationales relatives à l'environnement et sur le Pacte mondial des Nations Unies. Belfius Insurance n'inclut pas dans son portefeuille les entreprises qui enfreignent ces normes environnementales.

Parallèlement, en accord avec la politique de Belfius en matière d'armement, Portfolio21 exclut les entreprises principalement actives dans le secteur des armes. Cela s'applique a fortiori aux entreprises impliquées dans la production d'armes controversées (mines terrestres, bombes à fragmentation, armes biologiques et armes nucléaires).

Enfin, Belfius a imposé de nouvelles limitations et/ou restrictions en termes de secteurs sensibles et d'activités controversées. Le screening du portefeuille d'investissement Portfolio21 sera donc resserré en 2020 pour tenir compte des nouveaux critères sectoriels.

#### Impact sur les clients

Comme le portefeuille d'investissement géré selon ces principes est en grande partie constitué des primes d'assurance que le client a payées, tant dans le segment de «l'assurance vie» que de «l'assurance non-vie», le client contribue indirectement aux objectifs de durabilité de Portfolio21.

Le portefeuille global comprend plusieurs portefeuilles constitutifs, sur la base des groupes de produits. Il contient:

- toutes les assurances dommages (auto, incendie, accident, responsabilité, divers) et
- les assurances pension et vie (notamment les assurances placements, hormis Branche 23).

#### Un portefeuille à forte coloration belge

Au **31 décembre 2019**, le portefeuille d'investissement de Belfius Insurance (hors bâtiments, hypothèques et cash) s'élevait à quelque **EUR 13,7 milliards**. La majeure partie de cette somme (EUR 8,5 milliards, soit 62%) est investie dans des obligations d'État. La partie cotée en Bourse (actions et immobilier) représente EUR 1,1 milliard, soit 8,02% du portefeuille.

Le portefeuille d'investissement est majoritairement belge: sur le total des obligations d'État, EUR 5,91 milliards, soit 69,52%, sont investis dans des obligations de l'État belge. Même chose pour le portefeuille d'actions, orienté sur la Belgique pour EUR 685,7 millions ou 62,3% du total.

### 3.4. L'innovation au service du développement durable

Chez Belfius, innovation et développement durable sont intimement liés. Nous considérons l'innovation comme un tremplin vers un avenir durable, en matière environnementale, sociale et économique. Plusieurs services technologiques basés sur notre expertise digitale encouragent ainsi les entreprises, leurs collaborateurs, les communes et les citoyens à adopter un comportement plus durable.

#### The Studio

Lancée en 2017, The Studio est une filiale de Belfius qui a construit son modèle économique autour de l'utilisation de la blockchain en tant que technologie innovante et concrète pour créer des solutions significatives et sans précédent en Belgique et à l'étranger.

Belfius a ainsi lancé en 2019 deux nouveaux produits, que les villes, communes ou organisations intercommunales – ses clients historiques du secteur public et social – peuvent proposer aux citoyens :

#### Buck-e

Destinée aux écoles et aux communes, la plateforme digitale de mobilité **Buck-e** vise à encourager les enfants à se rendre à l'école à vélo ou à pied. Grâce aux balises insérées dans les vélos, casques et vestes de sécurité, l'école détecte chaque arrivée à vélo ou à pied. Chaque déplacement «vert» rapporte aux enfants des points convertibles en monnaie virtuelle, qu'ils peuvent dépenser à la kermesse, à la piscine, dans les commerces locaux.

Buck-e est née à l'initiative de la commune anversoise de Bonheiden, d'une collaboration entre The studio Blockchain et l'entreprise belge Flow Pilots (plus d'info sur les résultats concrets sur le site web de Buck-e).

#### MIWA My Waste

En octobre 2019, The Studio et l'intercommunale de gestion des déchets MIWA ont lancé l'app **MIWA MY WASTE**, pour inciter les citoyens du Waasland à produire moins de déchets.

Un nouveau projet, dont le développement a commencé en 2019, verra prochainement le jour en 2020 :

#### City Vouchers

Une plateforme numérique permettra aux communes de proposer des «city vouchers» à dépenser dans l'économie locale. Objectif: promouvoir les achats locaux et les chaînes d'approvisionnement plus courtes, mais aussi lutter contre la paupérisation des centres-villes.



# ZOOM

“ ”  
La mobilité durable  
domicile-travail  
reste un des points forts  
de Belfius.

## ENGAGEMENT

Réinventer le concept  
de mobilité à partir  
d'une vision prospective



## La mobilité chez Belfius

La mobilité est un thème central chez Belfius. Nous offrons des solutions de mobilité autant à nos collaborateurs en interne, qu'en externe à nos clients.

### Mobilité de nos collaborateurs

Depuis le début des années 2000, un Plan de mobilité ambitieux encourage le recours aux transports en commun et au vélo.

- Ce plan comprend la gratuité des transports en commun mais aussi du parking à la gare de départ, une indemnité kilométrique pour les cyclistes et les piétons, des installations accueillantes pour les cyclistes et les motards (parking sécurisé, vestiaires, douches), ou encore une prime au covoiturage.
- En parallèle, Belfius décourage avec une mesure forte l'usage de la voiture en solo: depuis 2000, le parking est payant pour les autosolistes du siège bruxellois.
- Aujourd'hui, le télétravail fait partie de la culture d'entreprise, diminuant sensiblement le nombre quotidien de déplacements.
- La flexibilité horaire, qui permet d'effectuer certains trajets hors des heures de pointe, contribue également à fluidifier la circulation et à limiter les pics de pollution.

Quelques chiffres 2019:

- 79% du personnel du siège bruxellois se rend au travail en transports en commun.
- 17,5% de l'activité des collaborateurs de Belfius Banque et Belfius Insurance se déroule désormais à distance, sans déplacements (21,9% pour les collaborateurs du siège).

### Mobilité pour nos clients

#### **Belfius Lease et Belfius Auto Lease, fournisseurs de mobilité durable**

- Via nos filiales Belfius Lease et Belfius Auto Lease, nous proposons à nos clients indépendants, entreprises et professions libérales des biens d'équipements professionnels, dont des produits de mobilité durable. Belfius Auto Lease se profile de plus en plus comme un fournisseur de mobilité à la vision durable. En 2019, sur sa flotte de 20.955 unités, les véhicules électriques ont connu une croissance de 117% par rapport à 2018.
- Dans le cadre de ses «New Mobility Services», Belfius a décidé en 2019 d'élargir son offre de mobilité, et conclu un partenariat unique avec Cyclis dans le domaine du leasing de vélos. La nouvelle offre inclut tout type de vélos, et les services annexes d'assistance.

Pour plus de détails, consultez la section «Leasing: le circulaire, l'écologique et le numérique».

#### **Buck-e**

Destinée aux écoles et aux communes, cette plateforme de mobilité digitale et ludique encourage les enfants à se rendre à l'école à vélo ou à pied (voir plus haut).

## 4. Climat & environnement

### 4.1. Empreinte carbone du groupe Belfius

L'empreinte carbone mesure les émissions de gaz à effet de serre liées au fonctionnement de l'entreprise. Elle dépend en grande partie de notre consommation d'énergies fossiles. Belfius a confié le calcul de son empreinte carbone à un partenaire externe, CO2logic. Ce bilan nous servira de base pour établir, dès 2020, un plan approfondi de réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub>.

Nos émissions ont diminué en 2019 (-2,5% par rapport à 2018), malgré une légère augmentation des effectifs. Dans le tableau ci-dessous:

- le **scope 1** regroupe les émissions directes liées au chauffage en énergie primaire (gaz, mazout) et aux carburants des véhicules de service, des voitures de société et des voitures Flex. Sur les conseils de CO2logic, les gaz réfrigérants y ont été ajoutés. Le calcul des émissions liées à ces gaz est basé sur une hypothèse de 10% de perte pour les bâtiments dont les données à cet égard sont inconnues;
- le **scope 2** recouvre les émissions liées à l'électricité que nous consommons. Depuis 2008, notre consommation électrique est entièrement compensée par des labels de Garantie d'origine européenne issus de différentes technologies (wind on & off-shore, panneaux photovoltaïques, bio-masse...). En conséquence, les émissions de CO<sub>2</sub> de ce poste sont considérées comme nulles. Elles seraient de 3.663 tonnes si l'électricité n'était pas d'origine renouvelable;
- le **scope 3** concerne les autres émissions indirectes, liées en premier lieu aux déplacements domicile-travail (hors voitures de société, reprises dans le scope 1), suivis des consommables papier. En 2019, notre consommation de papier a diminué de 22% par rapport à l'année précédente. Néanmoins, le facteur d'émission proposé par CO2logic implique un poids important du papier dans le total des émissions de ce poste – également en recul.

### ENGAGEMENT

Être un pionnier  
dans la transition vers  
une économie et une société  
belges durables





## Émissions de CO<sub>2</sub> par source (en tonnes de CO<sub>2</sub>)

	2017	2018	2019	Évolution de 2018 à 2019
<b>SCOPE 1</b>	<b>8.796,3</b>	<b>8.620,3</b>	<b>8.580,5</b>	<b>-0,5%</b>
Gaz consommé	3.414,7	3.449,1	3.158,3	-8,4%
Mazout de chauffage	66,9	81,2	63,6	-21,6%
Véhicules possédés (véhicules de pool, véhicules de société)	4.214,8	3.990,1	4.258,6	6,7%
Réfrigérants	1.099,9	1.099,9	1.099,9	0,0%
<b>SCOPE 2</b>				
Électricité consommée (market-based method)				
Électricité consommée (location-based method)	4.316,1	3.867,3	3.663,0	-5,3%
<b>SCOPE 3</b>	<b>8.165,6</b>	<b>7.649,3</b>	<b>7.289,4</b>	<b>-4,7%</b>
Papier consommé	942,8	991,3	776,1	-21,7%
Eau	23,4	24,2	24,6	1,6%
Déchets (papier, carton, PMT, non trié)	161,8	136,1	119,6	-12,1%
Déplacements domicile-travail	6.198,3	5.679,2	5.614,9	-1,1%
Déplacements professionnels (véhicules privés et Flex)	429,4	458,4	415,9	-9,3%
Déplacements professionnels (transports publics)	38,5	46,9	44,4	-5,3%
Déplacements professionnels internationaux en train	4,3	5,8	3,1	-46,2%
Déplacements professionnels internationaux en avion	199,2	170,3	145,7	-14,4%
Transport du courrier	97,0	79,0	79,0	0,0%
Transport des valeurs	70,8	58,2	66,2	13,7%
<b>TOTAL DES ÉMISSIONS</b>	<b>16.961,9</b>	<b>16.269,7</b>	<b>15.870,0</b>	<b>-2,5%</b>

Pour pouvoir communiquer des chiffres comparables, nous avons recalculé les émissions carbone de 2017 et 2018 en se basant sur la même méthode de calcul utilisée pour 2019 et conseillée par CO2logic.

## 4.2. Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets

Pour devenir neutre en carbone, nous travaillons avec l'aide de CO2logic (voir page 26) à limiter notre consommation d'énergie et de papier, nos déplacements et nos déchets. L'empreinte carbone de ces différents postes est reprise ci-dessous, ainsi que les initiatives 2019 pour la réduire.

### Durabilité dans les bâtiments et la mobilité

#### Économies d'énergie

Depuis 2007, nous avons réduit de 78% notre consommation en énergie primaire (44% sur les cinq dernières années).

En 2007 déjà, nous avons décidé de diminuer de moitié en cinq ans les consommations en énergie primaire de nos bâtiments centraux à Bruxelles. Après des audits énergétiques approfondis, l'objectif a été atteint. Les bâtiments régionaux et certaines agences ont fait des démarches similaires.

Dès 2012, les efforts se sont concentrés sur l'optimisation des surfaces de bureau (paysagers, postes de travail pour 70% des travailleurs, outils permettant le télétravail). Les besoins énergétiques s'en sont trouvés réduits.

Le récent regroupement des collaborateurs dans la Tour Belfius et l'organisation en mode «Dual office» ont aussi contribué à la réduction des ressources consommées. Les nouveaux sites appliqueront le même principe d'optimisation des ressources.

Belfius consomme exclusivement de l'électricité verte, validée par un label de garantie d'origine durable depuis 2008.

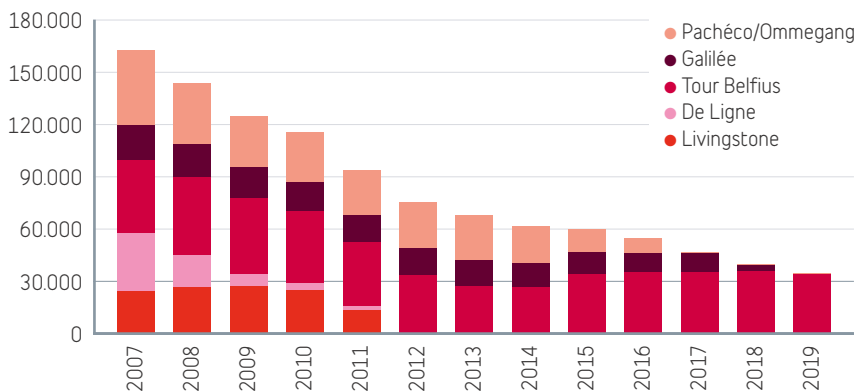
#### Consommation d'eau

La consommation d'eau des sièges centraux a diminué de 31% en cinq ans. Cette évolution s'explique par le regroupement de trois bâtiments en un, mais aussi par l'augmentation du télétravail.

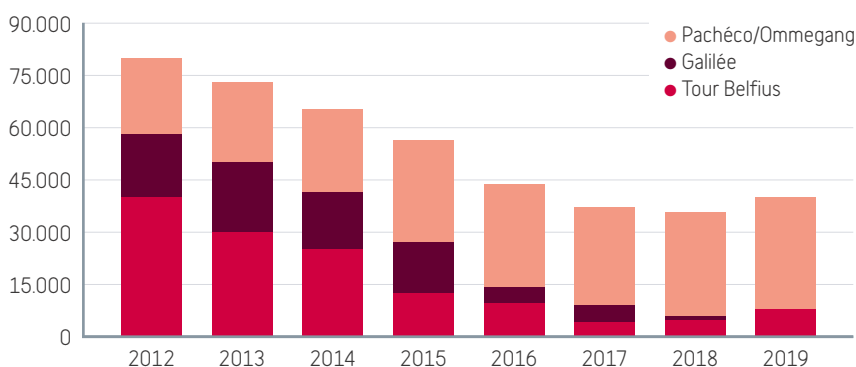
En 2019, les collaborateurs qui travaillaient encore dans le bâtiment Galilée ont tous rejoint la Tour Belfius où les plages horaires d'humidification de l'air ont dès lors été élargies.

Le mode de calcul de la consommation du bâtiment Pachéco, par rapport à la surface occupée, est défavorable et se traduit par une apparente augmentation de notre consommation.

### Évolution de la consommation d'énergie primaire dans les bâtiments du siège central à Bruxelles (MWh ep)



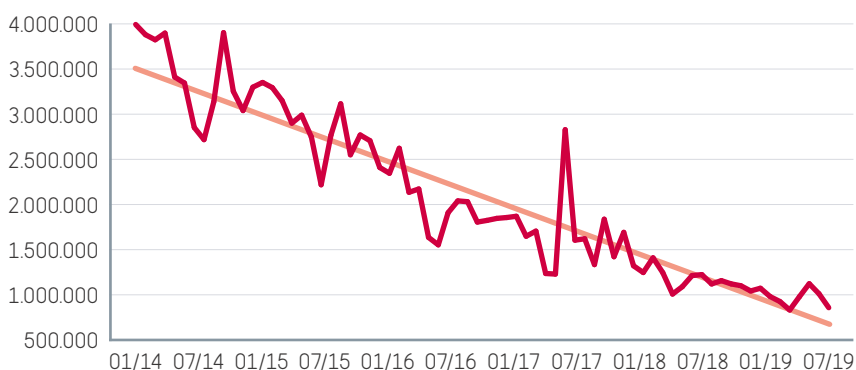
### Consommation d'eau des sièges centraux (en m³)



### De moins en moins de papier

Après les ressources énergétiques, le papier utilisé pour les impressions et photocopies – et dont la quasi-totalité est certifiée FSC – est la principale ressource consommée par Belfius, avec une masse de près de 845 tonnes en 2019. Ce chiffre représente une diminution de 22% par rapport à l'année passée.

### Évolution du nombre de pages A4 imprimées au cours des 6 dernières années



Cette diminution découle notamment de la généralisation des PC portables, de la suppression des armoires, et d'une diminution de 30% du nombre d'imprimantes.

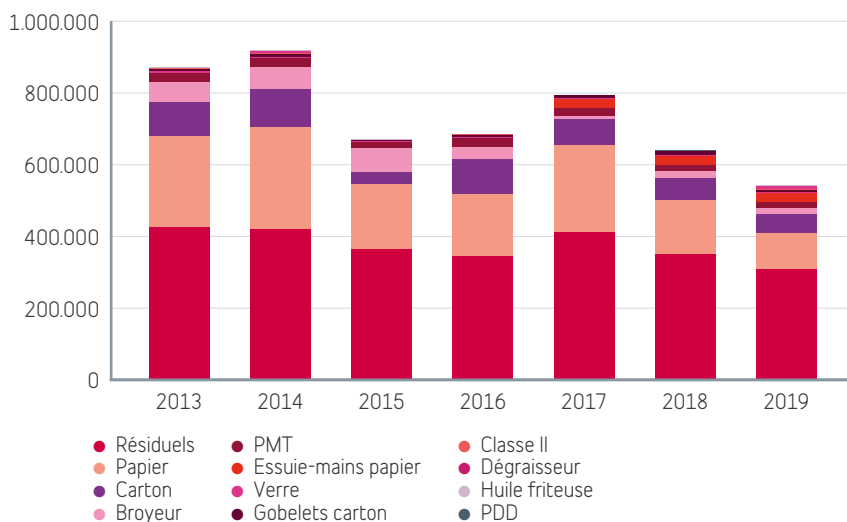
Belfius produit également de gros efforts pour réduire l'impression sur papier des extraits de compte de ses clients en encourageant leur digitalisation. Fin 2019, la part des extraits électroniques (comptes full électronique) s'est accrue de presque 50% au total: une augmentation de 11,5% par rapport à l'année précédente.

Ce sont les impressions aux guichets qui ont cédé le plus de terrain depuis 2015 (-57%), suivies par les impressions aux automates (- 40%) et les envois postaux (-31%).

### Les déchets sont en diminution régulière

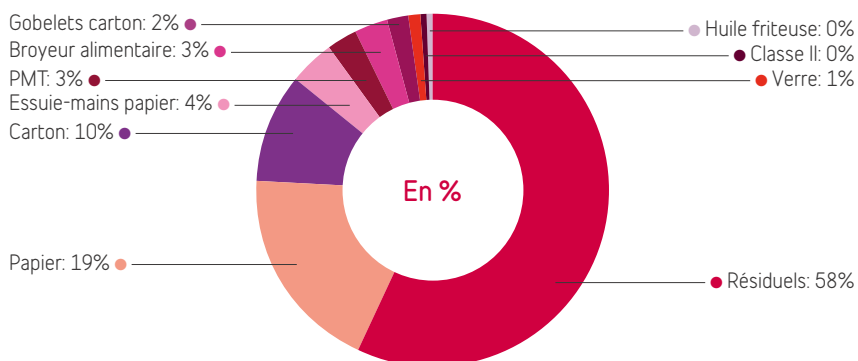
En 2019, le siège social a réduit ses déchets de 15% par rapport à 2018. La plus forte diminution concerne les déchets papier à recycler qui ont diminué de 35% par rapport à 2018. Les déchets résiduels (non triés) diminuent encore de 12% par rapport à 2018. Les déchets alimentaires (16 tonnes) sont broyés et évacués pour être convertis en biogaz.

### Production de déchets au siège central (en kg)



Les défis pour 2020 demeurent inchangés: diminuer le volume des déchets résiduels (non triés) et du papier à recycler, et augmenter la proportion des déchets recyclés (PMT et gobelets principalement). Des campagnes internes sont régulièrement organisées pour sensibiliser les collaborateurs.

### Répartition des déchets en 2019 au siège central



### La mobilité durable domicile-travail reste un des points forts de Belfius

Aujourd'hui, 79% des collaborateurs du siège bruxellois utilisent les transports en commun pour se rendre au travail, et près de 3% font le trajet complet à vélo. Seuls 18% se déplacent seuls en voiture, ou à moto. La part modale de la voiture en solo a reculé de 70% en 17 ans.

C'est le résultat du Plan de mobilité ambitieux mis en place chez Belfius depuis le début des années 2000: gratuité des transports en commun et du parking à la gare, indemnité kilométrique pour les cyclistes et les piétons, installations accueillantes pour les cyclistes et motards (parking sécurisé, vestiaires, douches), prime au covoiturage... Ce plan décourage aussi l'usage de la voiture en solo, en faisant payer le parking aux membres du personnel de la Banque qui se rendent au travail à Bruxelles seuls dans leur voiture.

Pour le groupe Belfius (toutes filiales comprises) sur l'ensemble du pays, les parts modales (mode principal utilisé) pour les déplacements domicile-travail sont en 2019 de:

- 57,5% pour les transports en commun (contre 56,8% en 2018),
- 38,4% pour les transports motorisés privés: auto, moto, covoiturage (39,4 % en 2018),
- 4,1% pour les modes actifs: marche ou vélo (3,9 % en 2018).

### 4.3. Davantage d'achats circulaires

- Depuis 2017 déjà, Belfius a souscrit à deux Green Deals sur les Achats circulaires. Ils nous ont notamment amenés à privilégier l'achat de mobilier durable, fabriqué à partir de composants recyclés, et à lui donner une seconde vie lorsqu'il n'est plus utilisé. Mais aussi à conclure des contrats de leasing pour le matériel informatique: celui-ci reste désormais la propriété du fournisseur qui, en fin de contrat, lui donne une seconde vie. Si le matériel est endommagé, il fera au minimum l'objet d'un recyclage de ses composants.

Après le succès des Green Deals précédents, Belfius réitère son engagement et signe, en 2019, le Green Deal Wallon. Nous nous engageons ainsi à lancer au moins deux projets pilotes d'achats circulaires sur le territoire wallon d'ici 2022.

- Belfius sensibilise régulièrement les acheteurs aux principes de l'économie circulaire. Ceux-ci disposent désormais d'une base de données qui facilite le recours à des fournisseurs impliqués dans l'économie circulaire.
- La Charte éthique sur les relations avec les fournisseurs, qui jusqu'en 2018 n'était qu'un document facultatif, fait désormais partie du contrat à signer avec les fournisseurs. Elle impose à chacun d'eux de respecter certains critères circulaires, sous peine de résiliation du contrat.

### 4.4. Green IT

En 2019, Belfius a pris la décision de devenir membre du Club Green IT Belgium - l'accord a été officiellement signé début 2020. Cette adhésion nous permettra:

- de mieux nous positionner sur le caractère durable des services IT fournis à nos clients et nos collaborateurs,
- d'obtenir un bilan de l'empreinte écologique de nos services IT et de viser sa réduction dans les évolutions futures,
- d'échanger avec d'autres membres pour généraliser les best practices.



LANCEMENT  
du  
GREEN DEAL  
ACHATS CIRCULAIRES



## 5. Engagement sociétal

### 5.1. Collaboration durable avec la société

Au-delà de son investissement dans l'économie belge, Belfius cultive une longue tradition de soutien aux projets à finalité sociale. L'engagement sociétal fait partie de nos gènes et s'inscrit entièrement dans notre stratégie.

Chaque année, avec le soutien de l'entreprise, nos collaborateurs se mobilisent activement dans différents projets.

L'ancrage local de Belfius se traduit aussi dans ses partenariats, conclus sur le long terme avec des organisations qui veillent aux droits des personnes moins favorisées.

#### Projets pour la bonne cause

##### Journée des Nez rouges

Avec VTM, Qmusic et Het Laatste Nieuws, Belfius soutient la Journée des Nez rouges. Depuis 2019, l'action ne se focalise plus sur les jeunes souffrant de problèmes psychologiques: elle se donne pour but de contribuer à rendre tous les jeunes de Flandre plus résilients sur le plan mental, physique et social. Autre nouveauté, les écoles ont pu organiser leurs actions au profit de leurs propres projets: groupes de soutien entre pairs à l'école, workshops, espace tranquille où les élèves peuvent se retirer et témoignages d'experts dans les écoles.

#### Évolution des chiffres Journée des Nez rouges

(en EUR)	2017	2018	2019
Recette Journée des Nez rouges	N/A <sup>(1)</sup>	4.269,073	4.315.197

(1) Aucune action n'a été menée en 2017.

## Évolution des chiffres Viva for Life

(en EUR)	2017	2018	2019
Montant Belfius <sup>(1)</sup>	376.555	385.252	461.137
Total des recettes <sup>(1)</sup> Viva for Life	4.115.330	4.929.220	5.658.352

(1) Le «montant Belfius» est le montant récolté par Belfius grâce à toutes les actions menées, tandis que le «total des recettes» correspond aux recettes que l'action Viva for Life a permis de récolter dans toute la Wallonie et Bruxelles.

### Viva for Life

Depuis 2014, Belfius soutient Viva for Life, une initiative de la RTBF en collaboration avec Cap 48. Nous en sommes le sponsor principal depuis 2016. Viva for Life se mobilise pour lutter contre la pauvreté des enfants, qui touche un enfant sur quatre en Wallonie et à Bruxelles. Tous les dons et gains de l'opération sont gérés par Cap 48, qui se charge aussi de la sélection des dizaines d'associations qui seront soutenues. Afin de récolter des fonds, Belfius a notamment organisé la course d'escaliers Stairs for Life, une vente de boules de Noël et une tournée passant par plusieurs villes.

### Special Olympics

À travers notre partenariat avec Special Olympics Belgium (depuis 2014), nous soutenons les personnes ayant un handicap mental avec l'espoir de favoriser leur intégration dans la société belge via le sport.

### Belfius Foundation

La Belfius Foundation, qui coordonnait le mécénat de solidarité de Belfius, a mis fin à ses activités le 30 juin 2019. En 2019, la fondation a encore organisé la huitième et dernière édition de son concours Colour Your Hospital, qui a récompensé 18 projets d'hôpitaux soucieux d'améliorer la qualité de vie des patients.

La cessation des activités de la Belfius Foundation ne signifie en aucune façon que la Banque renonce à son engagement dans les causes sociales. Au contraire, Belfius entend désormais concentrer ses efforts sur les grands partenariats qui font appel à ses collaborateurs: Viva for Life, la Journée des Nez rouges et les Special Olympics.

### Philanthropie

Avec son programme Philanthropie, Belfius offre au client un cadre spécifique pour inclure une œuvre caritative en tant qu'élément structurel de sa gestion patrimoniale ou de son planning successoral. Belfius répond par là à la demande de clients qui souhaitent soutenir certaines associations ou lutter de manière structurée contre des problèmes sociétaux.

Belfius a déjà depuis longtemps une offre de fonds à finalité philanthropique. Ceux-ci couvrent un large éventail de thèmes comme la santé, la pauvreté, l'aide au développement, le travail en faveur de la communauté locale... Jusqu'à présent, plus de 1.500 fonds ont vu le jour. En 2019, 162 fonds étaient en activité. Environ EUR 3,9 millions sont ainsi passés de la succession de citoyens belges à des œuvres caritatives.

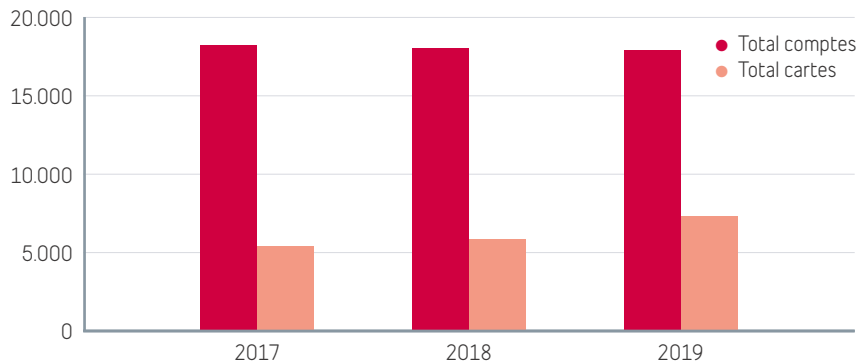


## Inclusion et égalité des chances

### Produits sociaux

Pour aider les CPAS dans leur mission, Belfius a développé avec leur collaboration une série de produits bancaires spécifiques qui facilitent l'accès au service bancaire de base. Ceux-ci s'adressent aux personnes en situation difficile qui ne sont pas en mesure d'entrer elles-mêmes en relation avec le système bancaire. Belfius a intégré ces produits dans l'application de banque électronique BelfiusWeb utilisée par les CPAS. Aucune autre banque en Europe n'offre un service de ce genre. [Vous trouverez un aperçu de nos produits sociaux sur notre site web.](#)

### Produits bancaires sociaux: évolution du nombre total de comptes et du nombre total de cartes bancaires



### École 19

Belfius sponsorise l'École 19, une école ouverte à Uccle sur le modèle de l'École 42 de Paris. Cette école innovante offre aux jeunes de 18 à 30 ans sans diplôme de se former au codage informatique.

### Location hamster

En 2019, Belfius a renforcé son soutien au concept de «location hamster». Les personnes qui louent une maison ou un appartement économe en énergie peuvent l'acheter plus tard pour un prix convenu à l'avance, déduction faite des loyers payés.

### Belfius Art Collection

Depuis une décennie, Belfius partage sa passion de l'art avec le public. La **Belfius Art Gallery** est installée au 32<sup>e</sup> étage de la tour Belfius, notre siège bruxellois. Chaque année, elle présente une sélection d'une soixantaine d'œuvres d'art de notre collection, sur un thème déterminé. Elles proviennent de la Belfius Art Collection, qui compte 4.300 œuvres: c'est la plus grande collection d'art privée en Belgique.

Pour permettre à un maximum de personnes de profiter de ce patrimoine artistique, Belfius ouvre la galerie au public deux fois par mois et sur rendez-vous. En liaison avec les asbl Audioscenic et Culturama, nous proposons aussi des visites guidées pour les personnes malvoyantes. En 2019, plus de 10.000 visiteurs ont ainsi pu apprécier l'exposition «Women. Underexposed», qui éclaire la place des talents artistiques féminins dans l'art belge.

Notre soutien à l'art belge se traduit également par le prêt d'œuvres d'art de la collection à des musées belges et l'achat d'œuvres de jeunes talents belges.

## ENGAGEMENT

L'égalité des chances  
et l'engagement sociétal  
comme motivation première



| Women |  
*underexposed*

## 5.2. Nos collaborateurs

Plus que jamais, la tension croissante sur le marché du travail nous oblige à anticiper l'avenir. Belfius mise résolument sur ses collaborateurs.

### Employabilité

**Nouvelle politique de carrière chez Belfius Banque.** Belfius entend privilégier l'emploi durable et investit pour cette raison dans l'employabilité à long terme de chacun de ses collaborateurs, quels que soient son âge et sa fonction. Pour créer pour chacun un cadre HR durable, motivant et actuel, Belfius a revu début 2019 sa politique de carrière. Un de ses piliers, c'est la culture de feed-back permanent que Belfius souhaite développer dans toute l'organisation. Avec le slogan «**Au volant de votre carrière**», Belfius veut entretenir un climat d'échange et de feedback ouvert, constructif et continu. Chaque collaborateur peut en outre convier son dirigeant au moins une fois tous les 12 à 18 mois à un entretien de carrière.

### Apprentissage tout au long de la vie et développement du leadership

Les nouvelles évolutions technologiques et autres redessinent profondément le paysage de l'emploi. L'apport humain reste néanmoins crucial. Pour cette raison, Belfius investit dans le développement de ses collaborateurs – notamment pour pouvoir saisir les opportunités offertes par les nouvelles technologies.

#### Apprendre tout au long de la vie

Parce que les défis d'aujourd'hui et de demain exigent sans cesse de nouvelles compétences et connaissances, Belfius propose à ses collaborateurs un large programme de formations, déjà évoqué plus haut. Nous ambitionnons de faire un pas de plus dans cette direction en évoluant vers une culture où chaque employé peut consacrer 5% de son temps à l'acquisition de nouvelles compétences et aptitudes, techniques et non techniques. Sans oublier le coaching «on the job» par les dirigeants et collègues, mais aussi le feed-back et les échanges.

#### Développement du leadership

Pour affronter les défis à venir, chaque collaborateur doit développer son leadership. Cela nécessite un «shift» vers un nouveau type de leadership. Pour y parvenir, plus de 600 responsables d'équipe ont suivi le parcours Leadershift, conçu pour familiariser les team leaders à la mentalité, aux outils et aux pratiques nécessaires pour anticiper les nombreux défis et changements qui attendent le monde financier, dans le respect de notre vision et de nos valeurs.

Belfius soutient un ensemble d'initiatives de développement organisées par et pour les collaborateurs. Grâce à ces sessions, le collaborateur qui possède une expertise spécifique peut la partager avec ses collègues. Des sessions de formation portent plus spécialement sur le passage au numérique (Digital Speed Dating), les langues (Linguistic Lunches) ou des thèmes plus larges pendant les vacances d'été (Summer School).

Via les critères de rémunération variable qui sont pour plus d'un tiers non financiers, nous encourageons les managers à un comportement durable. Ces critères non financiers se basent sur des objectifs qualitatifs liés à la responsabilité sociétale de Belfius:

- un taux de satisfaction de nos clients supérieur à 95%,
- des compétences en leadership,
- un taux élevé d'engagement des employés.

Pour plus d'information concernant la rémunération, veuillez vous référer au chapitre sur la politique de rémunération.

## Un cadre de travail actuel

### Un environnement de travail au goût du jour

En 2019, le projet BeWoW (Belfius Way of Working) s'est poursuivi, pour adapter l'environnement physique, les outils de travail et les comportements aux nouveaux besoins de flexibilité dans les lieux et les moments de travail.

### Sport et détente

Belfius cherche aussi à créer des moments de rencontre et d'échange entre collègues, propices à l'émergence d'idées. The Village est ainsi devenu l'espace de rencontre par excellence de la Belfius Tower. On peut y manger, rencontrer des collègues, tenir des réunions, organiser des événements entre collaborateurs ou travailler individuellement.

Le Belfius Workout accueille les sportifs dans la salle de fitness de la Tour Belfius. Tous les collaborateurs peuvent s'y retrouver, individuellement ou en groupe.

## Une politique de diversité active

- **De plus en plus d'équilibre de genre:** Belfius prend une part active à l'initiative Women In Finance, qui vise à améliorer la proportion des genres dans le secteur financier. En 2019, nous avons notamment signé la **Charte de la diversité** du secteur financier. Belfius s'engage ainsi à poursuivre un ensemble d'objectifs de diversité, à les rendre publics et à en rendre compte annuellement. Les résultats sont publiés sur le site Internet du ministère des Finances.
- L'ambition de Belfius est d'atteindre un meilleur équilibre hommes-femmes à tous les niveaux de l'organisation. À cet effet, un Diversity Steering a été mis en place. Il est chargé de la mise en œuvre concrète de cette ambition.

## ENGAGEMENT

Donner l'exemple  
en tant qu'employeur



En 2019, près d'un tiers des managers étaient des femmes. Au sein de la population totale des cadres, la proportion de femmes est passée à 32,2% en 2019. La même tendance est perceptible pour les cadres supérieurs, où la proportion de femmes est passée à 33,1%. C'est une évolution positive, mais Belfius veut mettre la barre encore plus haut. L'ambition est d'avoir une proportion d'au moins 44% de femmes à tous les niveaux de l'organisation d'ici fin 2025.

Pour plus de détails et de chiffres sur les sujets RH, consultez le chapitre Ressources humaines.

## 5.3. Nos clients, notre priorité

### Respect de l'opinion de nos clients

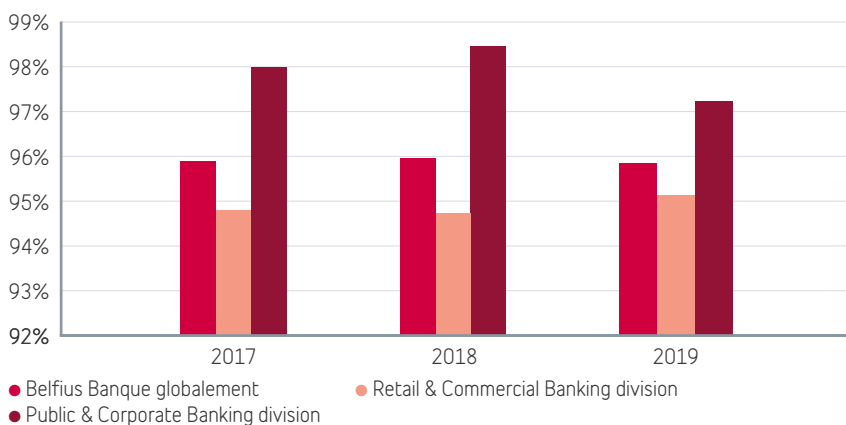
Le client est au cœur de la stratégie de Belfius. Développer avec les clients et partenaires une relation durable, basée sur le respect, est aussi important que d'optimiser l'efficacité opérationnelle ou les performances financières. La stratégie de Belfius s'articule ainsi autour de plusieurs principes: l'orientation client, l'authenticité, la volonté de faire ce qui est juste («fair»), et l'entrepreneuriat.

### Satisfaction des clients supérieure à 95%

Belfius Banque mesure régulièrement la satisfaction des clients Retail (RCB) et des clients Public, Social & Corporate (PCB). En 2019, 527.299 clients RCB ont ainsi été invités par e-mail, courrier ou téléphone à participer à une enquête de satisfaction. Le score moyen attribué par les 55.812 participants était de 95,14%. Côté PCB, sur les 6.539 clients invités à participer, 500 clients ont répondu et octroyé un score dont la moyenne est de 97,24%.

Globalement, Belfius Banque obtient pour 2019 un score de satisfaction de 95,84%. La Banque dépasse dès lors pour la quatrième année consécutive l'objectif de 95% de clients satisfaits.

### Évolution de la satisfaction des clients



### Gestion des plaintes

Résolument axée sur la satisfaction des clients, Belfius accorde une attention pointue aux plaintes éventuelles et met un point d'honneur à analyser chaque dossier, et à y apporter une solution, en lien avec les différentes entités de la Banque. Les plaintes sont gérées selon un plan par étapes, qui garantit leur traitement impartial.

## RCB

Le nombre de plaintes a diminué de 9% en 2019. Cette évolution est principalement liée à la diminution des plaintes dans le cadre du dossier ARCO. Parallèlement, le volume des plaintes liées à la tarification des comptes et cartes a reculé de 36%. Cette diminution est en partie voilée par une hausse des plaintes sur la tarification d'autres produits.

## PCB

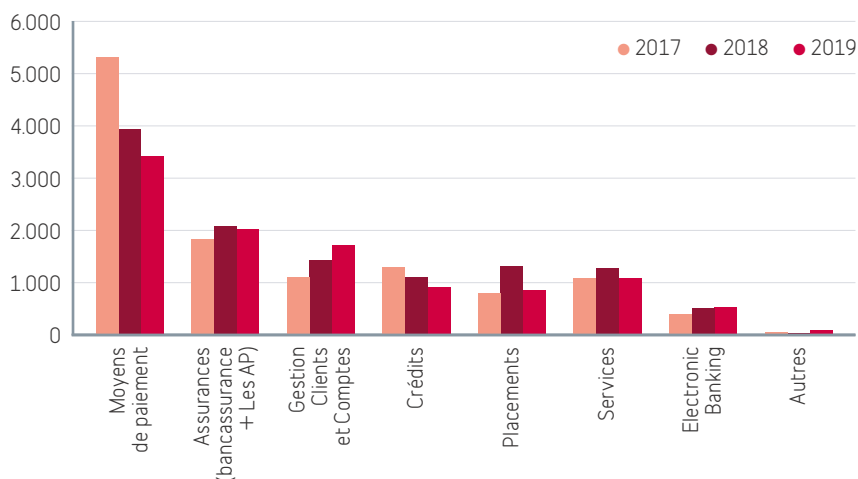
Au sein de PCB, le nombre de plaintes est en légère diminution, évoluant de 93 en 2018 à 86 en 2019. Plus de la moitié se situe au niveau du Public Banking.

## Plaintes en matière de discrimination et de vie privée

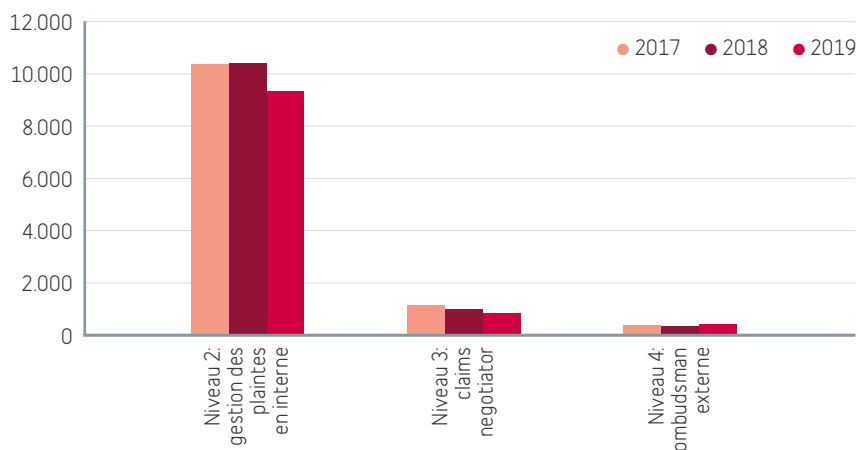
Selon le rapport sur la gestion des plaintes, le nombre de plaintes relatives à la discrimination et au respect de la vie privée, bien qu'en augmentation, reste limité dans le nombre total de plaintes.

- Discrimination: en 2019, Belfius a traité 29 plaintes relatives aux différentes formes de discrimination. Elles concernent notamment la suppression de certains services comme le Comfort Banking, un service téléphonique qui pouvait être utile aux personnes mal- ou non voyantes, et la difficulté d'ouvrir un compte bancaire de base pour des demandeurs d'asile ou des réfugiés politiques.
- Vie privée: en 2019, Belfius a traité 173 plaintes sur ce thème, contre 100 en 2018. Sur ce total, 103 concernaient la législation RGPD, soit 71 plaintes de plus que l'année dernière. Ces plaintes démontrent une sensibilisation accrue des clients envers le sujet plutôt qu'un quelconque dysfonctionnement.

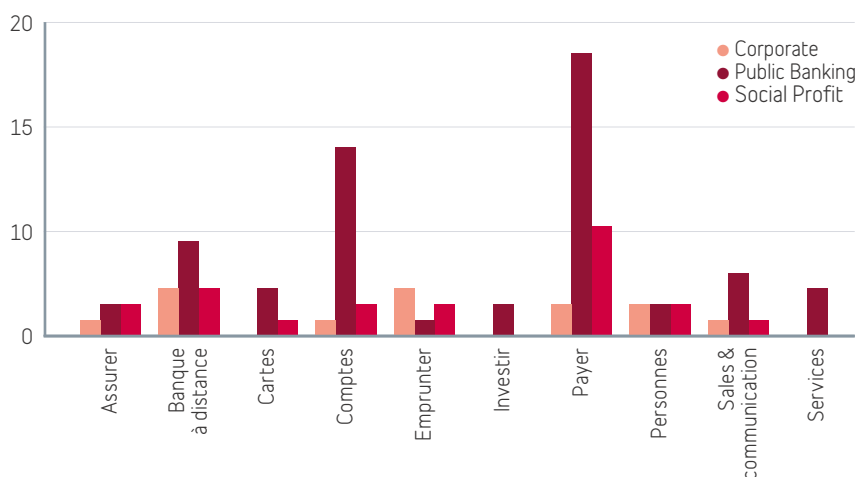
## Nombre de plaintes traitées, par type (RCB)



## Nombre de plaintes traitées, par niveau de traitement (RCB)<sup>(1)</sup>



## Nombre de plaintes traitées, par type (PCB)



(1) Le niveau 3 - Negotiator Complaints ne s'applique pas aux AP Assurances. Les chiffres 2017 et 2018 ont été adaptés afin de correspondre à cette réalité.

## Confidentialité des données

### Respect de la vie privée et satisfaction du client

Le respect de la vie privée et la protection des données personnelles constituent un engagement essentiel de Belfius. Chacun de nos processus destiné à mettre à la disposition des clients nos produits, nos outils numériques ou nos services, tient compte du Règlement général sur la protection des données (RGPD). La conformité au RGPD constitue un des critères d'approbation de ces processus.

Le cadre réglementaire concernant les données personnelles continue cependant d'évoluer. Le Data Protection Officer (DPO), le Chief Information Security Officer (CISO), l'Information Technology Security Officer (ITSO), le département Non Financial Risk (NFR), le service juridique et le département compliance collaborent pour garantir le respect continu du RGPD à travers toute l'organisation et ses activités.

Au-delà des collaborateurs directement impliqués dans le traitement de données personnelles, l'ensemble du personnel est d'ailleurs sensibilisé au GDPR et à nos obligations en la matière, notamment par le biais d'un e-learning suivi par 91,82% du personnel du siège et des réseaux d'agences. Chaque département possède aussi son correspondant Privacy, qui l'aide à appliquer ses obligations en la matière dans ses activités spécifiques.

### Droit de regard et infractions en matière de données à caractère personnel

En 2019, Belfius a reçu près de 17.000 demandes, dont 98,71% portaient sur le droit de consultation des données personnelles. Dans 99,93% des cas, il s'agissait de requêtes digitales que Belfius a directement traitées, et toujours dans le délai légal d'un mois. Belfius confirme ainsi la totale transparence qu'elle souhaite garantir par rapport aux données personnelles qu'elle conserve.

En ce qui concerne les infractions en matière de données à caractère personnel, nous n'avons identifié aucune violation de données significative. Trois incidents ont été signalés à l'Autorité de protection des données (APD) en 2019. Pour chaque cas, une réponse rapide et des mesures appropriées ont été apportées.

### Cybersécurité: notre responsabilité

→ La digitalisation du paysage bancaire, commercial et social va de pair avec des cyber-risques en constante évolution. Pour Belfius, il est primordial de garantir des performances élevées en matière de sécurité informatique. Nous voulons que nos clients puissent nous faire entièrement confiance, sur ce plan-là aussi.

Nous proposons aussi à nos clients Business de les aider à se prémunir contre de potentielles intrusions dans leurs systèmes informatiques.

→ La nouvelle directive européenne PSD2 (directive sur les services de paiement) élargit considérablement les possibilités dans le domaine des paiements digitaux. Afin de garantir à la fois la sécurité et la facilité d'utilisation pour le client, Belfius a opté pour l'approche API (Application Programming Interface) prévue par la directive. Cette méthode permet d'échanger des données de façon sécurisée entre Belfius et une autre institution. Elle évite de devoir demander et stocker les codes d'accès d'autres banques. Belfius minimise ainsi le risque de piratage des données des clients.

Pour plus de détails sur la politique de cybersécurité et de protection des données, consultez le [Belfius Risk Report 2019](#).

## ENGAGEMENT

**La protection de la vie privée  
et des données de nos clients  
passe avant tout**





## 5.4. Dialogue avec nos parties prenantes

Le rôle que nous voulons jouer dans la société passe obligatoirement par un dialogue constructif avec toutes nos parties prenantes. En les contactant régulièrement, nous pouvons mesurer leurs préoccupations et leurs principales attentes à l'égard de Belfius. De cette manière, nous restons à l'écoute, nous savons ce qui se passe pour eux et nous nous laissons inspirer par eux. De leur côté, ils ont la possibilité d'influencer nos politiques et de se faire une meilleure idée du fonctionnement de Belfius.

Cette interaction contribue à déterminer nos choix, et ainsi la manière dont nous exerçons un impact positif sur les grands défis de la société.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de nos principales parties prenantes, de la manière dont nous dialoguons avec elles aujourd'hui et des principaux sujets de discussion.

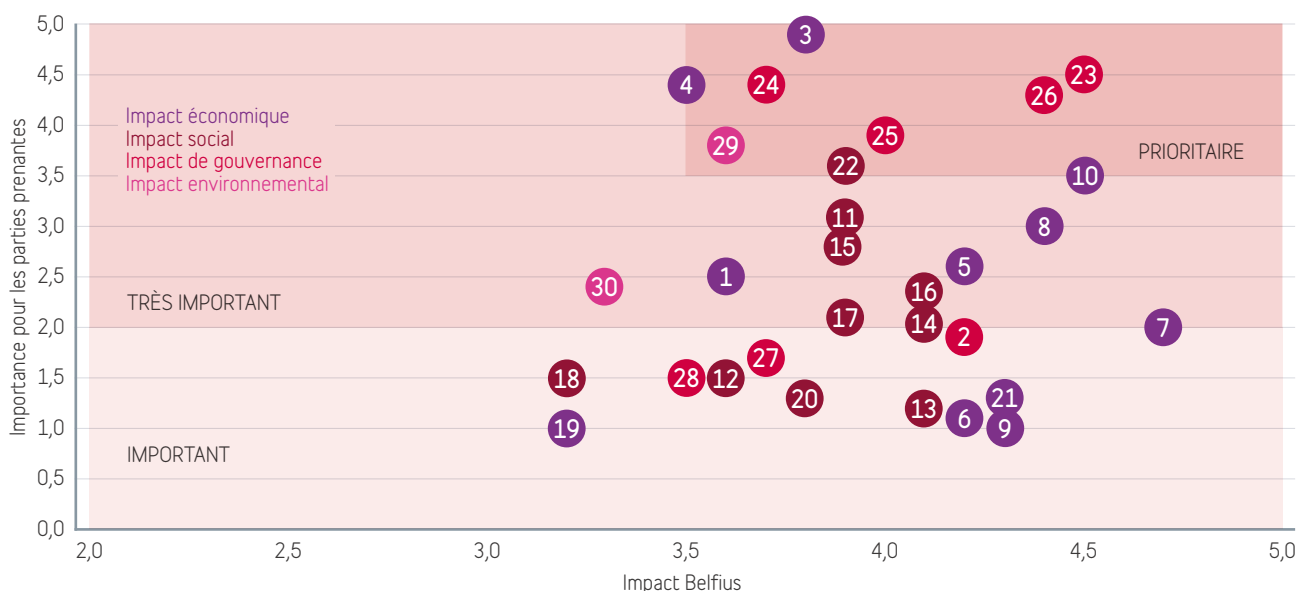
Partie prenante	Comment instaurons-nous le dialogue?	Principaux sujets de discussion
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal physique: agences banque et assurance, où nos bankers et nos conseillers fournissent aux clients tout le service nécessaire</li> <li>• Canaux numériques: sites web, application mobile</li> <li>• Belfius Connect: canal de conseil direct, disponible aussi en dehors des heures de travail et le samedi</li> <li>• Enquête continue sur la satisfaction de la clientèle</li> <li>• Processus continu de gestion des suggestions et plaintes de clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suggestions et plaintes des clients</li> <li>• Investissements responsables et durables</li> <li>• Transparence des produits</li> <li>• Accès aux services financiers</li> </ul>
<b>Collaborateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture de feed-back permanent, ouvert et constructif entre dirigeants et collaborateurs («Au volant de votre carrière»)</li> <li>• Entretien de carrière entre dirigeant et collaborateur au moins une fois tous les 12 à 18 mois</li> <li>• Sessions d'informations et webinaires organisés par le senior management, avec séances de questions-réponses</li> <li>• Baromètre de l'engagement: enquête annuelle qui invite les employés à faire entendre leur voix sur le fonctionnement interne de l'entreprise</li> <li>• Représentation au sein des organes sociaux et réseau de représentants syndicaux</li> <li>• Réseau d'aide psychosociale composé de personnes de confiance et d'un conseiller en prévention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rémunération équitable et compétitive</li> <li>• Coaching, accompagnement de carrière et formation</li> <li>• Conditions de travail agréables et saines: nouvelle organisation de travail pour une culture d'entreprise plus actuelle et plus ouverte</li> <li>• Santé physique et psychique des collaborateurs</li> <li>• Transparence sur la stratégie, la politique et les résultats</li> </ul>
<b>Organisations de la société civile, ONG</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogue et enquêtes des diverses organisations et ONG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité sociétale, ambitions et engagement de Belfius</li> <li>• Politique d'investissement de Belfius</li> </ul>
<b>Actionnaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertation périodique et contacts opérationnels quotidiens avec la Société Fédérale de Participations et d'Investissement (SFPI)</li> <li>• Transmission d'informations à la SFPI pour répondre aux questions ad hoc externes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparence sur les prestations et les résultats de l'entreprise</li> <li>• Gestion des risques</li> </ul>
<b>Fédérations sectorielles, organisations patronales et syndicats</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affiliation/Représentation à la direction des fédérations financières et économiques (Febelfin, Assuralia, UPC, ABL, ABB, BEAMA), des organisations patronales, des plateformes de collaboration pour l'innovation, la technologie et le développement durable (The Shift)</li> <li>• Via les organes sociaux et les sous-commissions y afférentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partage des connaissances avec les fédérations sectorielles</li> <li>• Concrétisation de la responsabilité sociétale</li> <li>• Nouvelle organisation de travail pour une culture d'entreprise plus actuelle et plus ouverte</li> </ul>
<b>Autorités et régulateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux initiatives de concertation ministérielles au niveau fédéral et régional</li> <li>• Suivi systématique des initiatives réglementaires ayant un impact sur le secteur financier; réponses aux consultations publiques</li> <li>• Concertation périodique avec les organismes régulateurs, et en particulier la BNB, la FSMA et la BCE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect de la réglementation et des obligations légales</li> <li>• Rapport financier adéquat</li> <li>• Critères d'exclusion dans le cadre de l'octroi d'un crédit</li> <li>• Politique d'achats responsable et écologique</li> </ul>
<b>Agences de notation, experts en durabilité, analystes, presse (financière)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conférences de presse sur les résultats de la Banque, avec appel aux investisseurs associés</li> <li>• Dialogue constructif et retour d'information sur les enquêtes de notation et les enquêtes ESG</li> <li>• Questions et réponses quotidiennes via le porte-parole de la Banque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparence sur la gestion de l'entreprise, communication financière et non financière adéquate</li> </ul>

## 5.5. Matrice de matérialité

Lors de la formulation de nos engagements en matière de développement durable, nous avons également tenu compte des principales conclusions de l'analyse de matérialité réalisée en 2017. Cette analyse a révélé les sujets considérés comme «matériels» (pertinents), par ordre d'importance stratégique, tant pour les parties prenantes interrogées que pour Belfius.

Les résultats de cette analyse sont présentés dans la matrice de matérialité ci-dessous. Dans le premier quadrant (en haut à droite), apparaissent les sujets (indicateurs) qui sont ressortis de l'analyse comme étant «prioritaires» ou «très importants». Ils sont inclus autant que possible dans la nouvelle politique de durabilité de Belfius.

### Matrice de matérialité



### Résultats de l'analyse de matérialité

#### PRIORITAIRES

- 3 Produits et services ayant un impact environnemental et social positif
- 23 Éthique, compliance et intégrité des opérations bancaires
- 4 Investissements et octroi de crédits durables et responsables
- 26 Lutte contre la corruption, les pots-de-vin et la fraude
- 29 Limitation de l'impact indirect sur l'environnement et le climat (impact via des produits et services)
- 25 Transparence fiscale
- 24 Politique de rémunération transparente
- 22 Inclusion financière, accès aux services bancaires pour tous
- 10 Stabilité financière sur le long terme
- 2 Sécurisation des informations et de la plateforme informatique
- 6 Numérisation et innovation des produits et services
- 7 Satisfaction de la clientèle, qualité du service
- 9 Réinvestissement de l'épargne dans l'économie réelle et locale
- 13 Bien-être des collaborateurs, santé & sécurité au travail

#### IMPORTANT

- 12 Dialogue social et relations avec les parties prenantes
- 18 Culture financière
- 19 Philanthropie d'entreprise
- 21 Respect des droits de l'homme sur le lieu de travail et dans les relations d'affaires
- 27 Politique d'achats responsable et écologique
- 28 Participation au débat public sur les opérations bancaires, investissements et assurances responsables
- 20 Engagement et investissements sociaux

#### TRÈS IMPORTANT

- 1 Gestion globale des risques, y compris des risques environnementaux et sociaux
- 8 Transparence à l'égard des clients : communication correcte et claire sur les produits et services
- 5 Protection de la vie privée et des données des clients
- 11 Conditions de travail et protection sociale
- 14 Développement des talents et formation sur le lieu de travail
- 15 Diversité et politique d'égalité des chances
- 16 Attirer et retenir les talents
- 17 Implication et engagement du collaborateur
- 30 Contrôle et limitation de l'impact environnemental direct de l'entreprise

En 2020, Belfius actualisera l'exercice de matérialité, afin de soumettre le contenu des dix engagements à une sélection plus large de parties prenantes externes.

# Global Reporting Initiative (GRI) – tableau

Les numéros de page mentionnés ci-après se réfèrent au rapport annuel intégral.

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
<b>GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION</b>					
<b>GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - PROFIL DE L'ORGANISATION</b>					
102-1	Nom de l'organisation	Belfius Banque SA			
102-2	Activités, marques, produits et services	→ Profil de Belfius	<u>2</u>		
102-3	Localisation du siège social	Place Charles Rogier 11, B-1210 Bruxelles			
102-4	Localisation des opérations	Belgique			
102-5	Propriété et forme juridique	Société anonyme			
102-6	Marchés desservis	→ Reporting par segment	<u>75</u>		
102-7	Envergure de l'organisation	→ Profil de Belfius, Chiffres clés	<u>2, 5</u>		
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	→ RH, Nos collaborateurs, épine dorsale de notre entreprise	<u>57</u>	Belfius n'a pas fait savoir si une partie importante des activités de l'entreprise a été accomplie par des personnes autres que des salariés	N°8 Travail décent et croissance économique
102-9	Chaîne d'approvisionnement	→ Profil de Belfius → RSE, Climat & environnement, Davantage d'achats circulaires Les principaux fournisseurs de Belfius fournissent des produits et des services dans les immeubles de bureaux et en matière de mobilité pour soutenir les activités de la société en tant que société de services financiers. Environ 1450 contrats-cadres sont gérés par le service des achats. Des critères de sélection sociale et environnementale sont appliqués au cas par cas, notamment en ce qui concerne notre objectif de devenir neutre en CO <sub>2</sub> dans nos opérations. Un expert en RSE est affecté au service des achats pour aider à identifier la nécessité d'un screening au niveau RSE et les questions particulières à traiter. Belfius est membre de l'initiative Green Deal, à la fois en Région wallonne et en Région flamande.	<u>2</u> <u>45</u>		
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	→ Rapport de gestion, Message des présidents	<u>10</u>		
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	→ Gestion des risques	<u>113</u>		
102-12	Initiatives externes	→ RSE, Engagement sociétal, Collaboration durable avec la société	<u>46</u>		
102-13	Appartenance à des associations	→ RSE, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	<u>54</u>		

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
<b>GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - STRATÉGIE ET ANALYSE</b>					
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	→ Rapport de gestion, Message des présidents	<a href="#">10</a>		
<b>GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>					
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	→ RH, Poursuivre la mise en œuvre de la nouvelle culture d'entreprise → RSE, Un bancassureur responsable, Tout repose sur nos valeurs	<a href="#">56</a> <a href="#">22</a>		
<b>GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - GOUVERNANCE</b>					
102-18	Structure de gouvernance	→ Gouvernance d'entreprise	<a href="#">145</a>		
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	→ Gouvernance d'entreprise	<a href="#">145</a>		
102-24	Nomination et sélection de l'organe de gouvernance le plus élevé	→ Gouvernance d'entreprise	<a href="#">145</a>		
<b>GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES</b>					
102-40	Liste des groupes des parties prenantes	→ RSE, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	<a href="#">54</a>		
102-41	Conventions collectives de travail	En 2019, 97,04% des employés étaient couverts par une convention collective de travail. Seuls le conseil d'administration, les membres du comité de direction et les cadres supérieurs ne sont pas couverts par des conventions collectives de travail, mais par un «contrat de gestion».			N°8 Travail décent et croissance économique
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	→ RSE, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	<a href="#">54</a>		
102-43	Approche du dialogue avec les parties prenantes	→ RSE, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	<a href="#">54</a>		
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	→ RSE, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	<a href="#">54</a>		
<b>GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - PRATIQUES DE REPORTING</b>					
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	→ Comptes consolidés	<a href="#">172</a>		
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Les périmètres de consolidation financière du groupe Belfius sont appliqués, sauf stipulation contraire.			
102-47	Liste des enjeux pertinents	→ RSE, Engagement sociétal, Matrice de matérialité	<a href="#">55</a>		
102-48	Réaffirmation des informations	Aucune révision n'a été effectuée.			
102-49	Modifications relatives au reporting	La structure du chapitre «Responsabilité sociétale de l'entreprise» a été considérablement modifiée. En plus du rapport pour l'année 2019, la nouvelle stratégie de durabilité de Belfius est également présentée, ainsi que la nouvelle politique ESG qui soutient cette stratégie. La section sur les Objectifs de Développement Durable a également été révisée et adaptée à la nouvelle stratégie.			
102-50	Période de reporting	Exercice fiscal du 1 <sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019			
102-51	Date du rapport le plus récent	Le rapport annuel 2018 est le rapport le plus récent contenant des informations économiques, environnementales et sociales.			
102-52	Cycle de reporting	Annuel			
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	CSR@belfius.be			

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Ce rapport est établi conformément aux normes GRI option «core».			
102-55	Index du contenu GRI	→ Rapport annuel, Tableau du contenu GRI	<a href="#">398</a>		
102-56	Vérification externe	Le contrôleur légal de Belfius, Deloitte Réviseurs d'Entreprises/Bedrijfsrevisoren, a passé le rapport annuel en revue, afin de s'assurer de la présence des informations requises par la législation sur la publication d'informations non financières (transposition de la directive 2014/95/UE).			
<b>GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE</b>					
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Les limites des sujets pertinents, les approches managériales et leurs méthodes d'évaluation respectives sont expliquées en même temps que les pratiques particulières. → RSE, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes, Matrice de matérialité → RH	<a href="#">54, 55</a> <a href="#">56</a>		
103-2	L'approche managériale et ses composantes				
103-3	Évaluation de l'approche managériale				
<b>GRI 201: PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>					
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	→ Comptes consolidés → RSE, Un bancassureur responsable, Belfius, contribuable responsable	<a href="#">172</a> <a href="#">23</a>		N°5 Égalité entre les sexes N°7 Énergie propre et d'un coût abordable N°8 Travail décent et croissance économique N°9 Industrie, innovation et infrastructure
<b>GRI 203: IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS</b>					
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	→ RSE, Solutions durables, Financements et assurances durables	<a href="#">27</a>		N°8 Travail décent et croissance économique
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	→ RSE, Solutions durables, Financements et assurances durables, L'innovation au service du développement durable	<a href="#">27, 39</a>		N°9 Industrie, innovation et infrastructure N°10 Inégalités réduites N°11 Villes et communautés durables
<b>GRI 205: ANTICORRUPTION</b>					
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	→ RSE, Un bancassureur responsable, Tout repose sur nos valeurs, Liste de Politiques & Chartes: zéro tolérance dans la politique anti-fraude	<a href="#">22</a>		
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	Aucun cas de corruption n'a été recensé en 2019. → RSE, Un bancassureur responsable, Tout repose sur nos valeurs	<a href="#">22</a>		
<b>GRI 301: MATIÈRES</b>					
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	Ce point couvre principalement la consommation de papier, qui affiche une tendance à la baisse. → RSE, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	<a href="#">42</a>		N°12 Consommation et production responsables

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
GRI 302 : ÉNERGIE					
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	→ RSE, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	42		N°7 Énergie propre et d'un coût abordable N°13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques»
302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	→ RSE, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	42		
302-4	Réduction de la consommation énergétique	→ RSE, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	42		
GRI 305: ÉMISSIONS					
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	→ RSE, Climat & environnement, Empreinte carbone du groupe Belfius	41		N°3 Bonne santé et bien-être N°13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	→ RSE, Climat & environnement, Empreinte carbone du groupe Belfius	41		
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	→ RSE, Climat & environnement, Empreinte carbone du groupe Belfius	41		
GRI 306: EFFLUENTS ET DÉCHETS					
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	L'ensemble des déchets mentionnés concernant des déchets non dangereux et sont recyclés, à l'exception des déchets résiduels qui sont incinérés. Cette information a été fournie par la société chargée de l'élimination des déchets.  → RSE, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets"	42		N°3 Bonne santé et bien-être
GRI 401: EMPLOI					
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	→ RH, Investir dans nos talents	60		N°5 Égalité entre les sexes N°8 Travail décent et croissance économique
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Une différenciation des prestations pour les salariés en fonction du type de contrat de travail est possible. Ainsi, par exemple, certains instruments mis à disposition par l'entreprise ne sont pas accordés aux salariés ayant un contrat de travail temporaire.  → En principe, pour les salariés à temps partiel, les mêmes avantages s'appliquent qu'aux salariés à temps plein, à l'exception du fait que certains sont calculés au «prorata», en fonction de leur pourcentage de régime de travail (par exemple, salaire, primes, etc.).  → En principe, pour les salariés sous contrat à durée déterminée, certains avantages ne s'appliquent pas. Ceux-ci sont principalement liés au plan cafétéria et aux contrats de leasing. Les avantages dont la durée du leasing est supérieure à la durée du contrat à durée déterminée ne s'appliquent pas à ces employés sous contrat à durée déterminée.			
401-3	Congé parental	→ RH		Omission	
GRI 403: SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL					
403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accident du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	Vu la nature des activités commerciales de Belfius, seuls des cas d'absentéisme ont été rapportés.  → RH, Continuer d'investir dans le bien-être	60		«N°3 Bonne santé et bien-être N°8 Travail décent et croissance économique
403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	→ RH, Continuer d'investir dans le bien-être	60		



48 / BELFIUS BANQUE

## DONNÉES GÉNÉRALES DE BELFIUS BANQUE

Dénomination sociale  
Belfius Banque SA

Contact  
Tél.: +32 2 222 11 11

Siège social  
Place Charles Rogier 11  
BE-1210 Bruxelles

Adresse postale générale  
Place Charles Rogier 11  
BE-1210 Bruxelles

Numéro d'entreprise  
RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185

Numéro FSMA  
19649 A

Site internet  
[www.belfius.com](http://www.belfius.com)

## CONTACT

Vous souhaitez plus d'informations sur Belfius Banque & Assurances? Surfez sur [www.belfius.com](http://www.belfius.com).

Vous souhaitez poser une question sur la stratégie RSE de Belfius Banque? Envoyez un mail à [csr@belfius.be](mailto:csr@belfius.be).

Vous pouvez bien entendu nous suivre sur les réseaux sociaux:



[facebook.com/Belfius](https://facebook.com/Belfius)



[twitter.com/Belfius](https://twitter.com/Belfius)



[LinkedIn.com/company/Belfius](https://LinkedIn.com/company/Belfius)



[YouTube.com/BelfiusBe](https://YouTube.com/BelfiusBe)