Rapport de durabilité 2020

AU CŒUR DE LA TRANSITION VERS UN AVENIR PLUS DURABLE

Belfius
Banque & Assurances

1. Notre stratégie de développement durable

1.1. L'ESG, notre boussole au cours d'une année sans précédent

Plus que toute autre, l'année 2020 a été riche en défis, pour Belfius comme pour la société dans son ensemble. Les défis associés au contexte sanitaire se sont révélés sans précédent. Les conditions de marché liées à la persistance des taux d'intérêt négatifs ont ajouté au contexte particulièrement difficile pour le secteur financier, dans le monde entier.

Ce contexte inédit n'a fait que confirmer notre volonté de jouer pleinement la carte de la durabilité. Notre raison d'être, *Meaningful & Inspiring for the Belgian Society. Together*, s'est avérée plus pertinente que jamais. Un cap solide dans une année chahutée.

Le groupe Belfius est passé à la vitesse supérieure dans son ambition ESG en 2020. Parce que nous croyons fermement au rôle crucial du secteur financier dans la transition vers une société plus durable. Le développement durable a toujours fait partie de notre ADN, mais depuis l'an dernier nous avons affiné nos engagements. Et 2020 restera l'année où nous avons activement et consciemment donné un contenu concret et ambitieux au E (Environnement), au S (Social) et au G (Gouvernance).

Environnement et climat: convaincus de l'importance des accords de Paris sur le climat, nous avons travaillé dur à notre neutralité carbone, non seulement pour réduire notre empreinte climatique, mais aussi pour inspirer nos clients.

Gouvernance: la transition vers une société plus durable fait désormais partie intégrante des responsabilités des plus hautes fonctions du groupe. Et nous avons officialisé nos engagements en souscrivant aux normes les plus strictes. Nous sommes déterminés à mener ce travail avec un maximum de transparence. Avec le lancement de politiques sectorielles claires (Transition Acceleration Policy), nous stimulons la transition vers une société plus durable.

Société: nous n'avons jamais oublié l'impact sociétal. À travers les Fonds du futur, plus de EUR 742.000 vont contribuer directement à relever des défis sociétaux dans lesquels nos clients ont choisi d'investir. Enfin, Belfius est aussi un employeur responsable qui considère les différences comme une richesse et qui encourage la diversité.

Dans un monde frappé par une crise sanitaire sans précédent et la récession économique qui en découle, Belfius reste plus que jamais fidèle à sa mission: apporter des solutions pertinentes aux grands défis de la société. Offrir des réponses inspirantes qui guident la Belgique et ses habitants, ses indépendants, ses entreprises et ses institutions à travers la crise. Et les aider à construire un avenir durable, pour eux-mêmes et pour toute la société belge.

1.2. À propos de ce rapport

Dans le chapitre «Responsabilité sociétale de l'entreprise» du présent rapport 2020, nous examinons le rôle de Belfius dans la société belge et, plus largement, l'impact de nos activités sur les personnes, l'environnement et la société. Cette section s'adresse à tous ceux qui s'intéressent à nos activités: clients, collaborateurs, partenaires commerciaux, médias et société en général. Les informations détaillées sur les données non financières et les processus qui sous-tendent notre stratégie de développement durable sont destinées en particulier aux investisseurs, aux analystes, aux experts en développement durable et aux organisations non gouvernementales (ONG).

L'année dernière, Belfius a présenté une nouvelle stratégie de durabilité sous la forme de dix engagements pour 2025-2030. Dans ce chapitre, nous dressons un tout premier bilan intermédiaire. Quels progrès avons-nous réalisés en 2020 dans ces dix domaines, et où en est Belfius fin 2020 dans sa politique de durabilité?

Ce chapitre détaille aussi les caractéristiques de durabilité de nos solutions bancaires et d'assurance. Il décrit les fondements éthiques de nos activités commerciales. Et il fait le lien entre nos réalisations et initiatives et notre engagement sociétal.

Ce rapport annuel respecte les exigences de la Loi belge sur la publication d'informations non financières et d'informations sur la diversité (03/09/2017). Il répond donc également aux exigences de la directive européenne analogue, 2014/95/E.

Ce chapitre du rapport 2020 suit les normes de la Global Reporting Initiative (GRI), option Core. Un tableau de référence GRI se trouve à la fin du rapport, page 48.

> Dans ce contexte inédit, notre raison d'être, *Meaningful & Inspiring for the Belgian Society. Together*, s'est avérée plus pertinente que jamais.

Truike Vercruysse
Head of Sustainability

1.3. Nos engagements: les fondements de la stratégie de durabilité de Belfius

L'année dernière, Belfius a traduit sa stratégie de développement durable en dix engagements pour 2025-2030. Certains ont déjà débouché sur des actions très concrètes. Pour d'autres, les actions sont en cours d'élaboration et s'inscrivent dans la stratégie 2025 de Belfius.

Avec ces dix engagements, Belfius vise à contribuer très concrètement à réaliser une série d'Objectifs de Développement Durable.

Les Objectifs de Développement Durable (ou Sustainable Development Goals, SDG, ou Global Goals) sont un ensemble universel de 17 objectifs, de cibles et d'indicateurs qui définissent les priorités et les ambitions mondiales en matière de développement durable pour 2030. Ensemble, ils constituent un appel à l'action urgente à tous les acteurs de la société – gouvernements, entreprises et société civile – pour mettre fin à la pauvreté, protéger la planète et assurer la prospérité de tous.

Les 17 SDG forment un ensemble cohérent et sont tous interconnectés. Néanmoins, nous avons sélectionné cinq domaines prioritaires où nous pouvons et voulons générer le plus d'impact positif dans le cadre de notre cœur de métier. Dans cinq autres SDG, nous pensons pouvoir faire une différence pour les personnes, l'environnement et la société en recherchant tout simplement l'excellence opérationnelle.

Aperçu de nos dix engagements et SDG auxquels ils visent à contribuer

	10 ENGAGEMENTS POUR 2025-2030		SDG LIÉS À NOTRE CŒUR DE MÉTIER	SDG LIÉS À L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE
1	Jouer un rôle de premier plan dans la transition durable de l'économie et de la société belge	→ Intégrer les critères ESG dans le cœur de métier et les processus de prise de décision de toutes les entités → Fournir un soutien maximal aux clients dans leur transition économique et sociétale	7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS
2	Être et rester neutre en CO_2	→ Maintenir la neutralité CO_2 des activités de Belfius, pour l'empreinte directe (scope 1 et 2) et indirecte (scope 3) → Accompagner les clients dans la réduction de leurs émissions de CO_2	7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
3	Encourager les clients à investir durablement	→ Passer progressivement à une offre de produits d'investissement exclusivement gérés de manière durable d'ici la fin 2022	7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
4	Travailler activement à un bilan durable	→ D'ici 2025, 30% de la production des nouveaux prêts à long terme seront alloués à des projets à impact positif pour la société, conformément à la Taxonomie de l'UE et aux EU Green Bond Standards.	7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS

10 ENGAGEMENTS POUR 2025-2030

			SDG LIÉS À NOTRE CŒUR DE MÉTIER	SDG LIÉS À L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE
5	Réinventer le concept de mobilité à partir d'une vision prospective	→ Évoluer vers une offre de solutions de mobilité partagée, multimodale et durable → Belfius Auto Lease a pour objectif de réduire de 50% les émissions de CO_2 de son parc automobile, comprenant les voitures des clients et des employés, d'ici 2025.		13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES
6	Faire des infrastructures à l'épreuve du temps une priorité absolue	→ Apporter des solutions concrètes aux problèmes d'infrastructure en Belgique, en se concentrant sur, entre autres, les énergies renouvelables, le logement social et la réduction drastique de l'empreinte carbone des bâtiments publics	9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	
7	La protection de la vie privée et des données de nos clients passe avant tout	→ Optimiser la protection des données des clients et la cybersécurité selon les normes les plus élevées → Partager les données des clients dans l'application Belfius uniquement avec le consentement des clients → Ne pas vendre les données personnelles des clients, quelles qu'elles soient		16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES
8	L'égalité des chances et l'engagement social comme motivation première	→ Développer progressivement notre offre philanthropique par le biais de produits d'investissement spécifiques → Poursuivre et renforcer notre engagement dans les projets caritatifs → Promouvoir l'inclusion financière en simplifiant la communication aux clients → Contribuer à un système économique plus sain en œuvrant pour une société sans cash	11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	10 INÉGALITÉS RÉDUITES 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS
9	Donner l'exemple en tant qu'employeur	→ Mettre en place une offre de formation tout au long de la vie pour augmenter l'employabilité à long terme de nos collaborateurs → Atteindre un ratio de 44% de femmes à tous les niveaux de l'entreprise d'ici 2025 → Garantir l'égalité des chances, des salaires et des opportunités de carrière entre hommes et femmes	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES
10	La gestion des risques et la stabilité financière sont une condition sine qua non	→ Soutenir la stratégie de durabilité en garantissant une stabilité financière à long terme → Maintenir de solides ratios de solvabilité et de liquidité → Intégrer davantage les risques ESG dans le cadre global de gestion des risques	11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

1.4. Le développement durable chez Belfius en 2020

Voici un aperçu chronologique des événements, récompenses et lancements dans lesquels Belfius s'est impliquée en 2020. Il illustre la manière dont la durabilité imprègne nos activités quotidiennes de bancassureur belge.

24/04

Belfius est la toute première grande banque belge à obtenir le **label CO2 Neutral®** validé par Vinçotte et délivré par l'expert en projets climatiques CO2logic.

21/05

La première édition des Virtual Games **Special Olympics** a eu lieu en remplacement des Special Olympics dont Belfius est l'un des principaux partenaires depuis 2014.

01/06

L'offre de Belfius Auto Lease intègre un leasing de vélos, **Belfius Bike Lease**. Lancé avec Cyclis, pionnier belge en la matière, il comprend tous les types de vélos, avec des services tels que l'assurance vol et dommages, les contrats d'entretien et l'assistance.

12/06

Belfius et **Proximus** signent un partenariat stratégique inédit pour créer notamment une néobanque à l'offre durable.

01/07

Belfius encourage ses clients à se passer le plus souvent possible de leur voiture, en proposant une réduction de prime d'**assurance auto** en fonction des émissions de CO_2 et du nombre de kilomètres parcourus.

28/08

Belfius et **Airscan** – une filiale de CO2logic – concluent un partenariat exclusif pour mesurer et améliorer la qualité de l'air dans et autour des écoles belges.

27/04

Belfius adhère aux **Principes pour une Banque Responsable** (UNEP FI PRB) mais aussi aux **Principes pour une Assurance Durable** (UNEP FI PSI) de l'Initiative financière du Programme des Nations unies pour l'environnement.

27/05

Belfius signe le **Pacte Mondial des Nations Unies (UN Global Compact)**.

11/06

Belfius et The Studio lancent **Cirklo**, nouvelle solution de chèques-commerces digitaux prêts à l'emploi, qui aide les villes et communes à relancer l'économie locale.

30/06

Belfius s'associe à **Skipr**, dont il devient un actionnaire de référence, pour offrir les meilleures solutions de mobilité aux employeurs et employés belges.

18/08

La Belfius Young Community récolte EUR 1.750 pour la recherche médicale contre le Covid-19 grâce à la participation de plusieurs collègues aux challenges du Dodentocht.

01/09

En partenariat avec Candriam, Belfius lance **Belfius Equities Wo=Men**, premier fonds d'investissement thématique dédié à l'égalité des genres. Une association avec Boost vise à aider les jeunes filles de milieux défavorisés à accéder aux études supérieures.

18/09

À l'occasion de la Journée internationale de l'égalité salariale, Belfius rappelle que la diversité et l'égalité des chances font partie de ses priorités, et lance la campagne **Every day is Equal Pay Day**.

17/10

Belfius lance son tour de présentation interne des **Sustainable Development Goals** par une communication sur le SDG 1 – lutte contre la pauvreté, et une session d'information par des représentants de Viva for Life.

03/11

Un nouveau fonds d'investissement thématique voit le jour: **Belfius Equities Be=Long** capitalise sur des entreprises qui développent des solutions et technologies pour une meilleure qualité de vie. Son lien avec l'initiative **Tubbe** va permettre de soutenir la transformation de maisons de repos en lieux de vie et de travail plus épanouissants.

26/11

Aux Belgian Sponsorship Awards, Belfius décroche la médaille d'or dans la catégorie **Best Sponsorship** pour les Belfius EuroHockey Championships, le Championnat d'Europe de Hockey de 2019.

15/12

Des collaborateurs Belfius sensibilisent leurs collègues à diverses thématiques durables (zéro déchet, économie circulaire, etc.) par le biais de formations organisées au profit de Viva for Life.

12/10

Belfius rejoint la **Belgian Alliance for Climate Action** (BACA) pour aligner ses ambitions sur celles de l'Accord de Paris sur le climat.

21/10

Belfius devient membre de **l'Institut Belge pour le Numérique Responsable** (ISIT-BE) lors de son lancement en Belgique. Nous nous engageons ainsi à promouvoir un monde numérique plus durable, éthique et responsable.

18/11

Pour la 26e année consécutive, Belfius examine la santé financière des hôpitaux généraux et universitaires en Belgique, et publie son analyse **MAHA** (Model for Automatic Hospital Analyses). L'analyse examine aussi l'impact de la crise sanitaire.

11/12

Le European Social Network récompense **Hoplr**, partenaire de Belfius, par un Technology Tools Award. En connectant les voisins, Hoplr renforce le lien social et contribue à une évolution positive des quartiers.

28/12

L'action **Rode Neuzen** se concentre non pas sur la collecte de fonds, mais sur la sensibilisation. Près de 60.000 jeunes reçoivent une formation en ligne à la résilience. Et le nombre de maisons OverKop (où les jeunes peuvent aller chercher une aide accessible) passe de 5 à 16. Côté **Viva for Life**, les actions de Belfius, repensées dans le contexte des mesures sanitaires, rapportent un nouveau record de EUR 623.345 à l'opération.

> Une conduite responsable des affaires, basée sur les valeurs de l'entreprise, est un élément essentiel de la stratégie de Belfius.

2. Une gouvernance efficace

2.1. Nos valeurs d'entreprise comme fondement

La gouvernance et la culture d'entreprise du groupe Belfius se caractérisent par nos quatre valeurs d'entreprise: un comportement **juste** («Fair») et **authentique**, combiné à un état d'esprit orienté **client** et **entrepreneurial**.

- Des clients satisfaits, c'est l'objectif de tout ce que nous faisons chez Belfius. L'orientation client est donc cruciale. Chez Belfius, nous osons également innover, entreprendre, repousser les frontières à la recherche de nouvelles opportunités.
- En même temps, nous recherchons un juste équilibre entre les intérêts de toutes les parties prenantes, afin de créer une valeur durable à long terme pour nos clients, la société au sens large, l'environnement, et notre organisation. Nous travaillons de manière authentique, en étant vrais, fiables et crédibles. Nous respectons les caractéristiques individuelles et trouvons que les différences sont enrichissantes.

Ces valeurs guident nos choix stratégiques, notre gestion quotidienne, et les décisions et actions à chaque niveau de l'organisation.

2.2. Notre engagement envers les grands principes de développement durable

À côté de nos dix engagements, qui formulent nos ambitions concrètes dans la transition vers une société plus durable, nous prenons l'engagement de respecter une série de principes directeurs édictés par différentes instances internationales. Depuis 2020, Belfius est signataire de trois conventions fondamentales:

- Le **Pacte mondial des Nations Unies** encourage les entreprises à appliquer volontairement des principes universels de développement durable, dont dix principes relatifs aux droits de l'homme, au travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption.
- Les **Principles for Responsible Banking** ou Principes pour une banque responsable: formulés en 2019, ils dotent le secteur bancaire d'un cadre pour établir un système bancaire durable et responsable - où la stratégie, le portefeuille, les transactions et la gestion d'entreprise tiennent profondément compte du développement durable.
- Les **Principles for Sustainable Insurance** ou Principes pour une assurance durable offrent au secteur un plan global par étapes pour une gestion innovante des risques et pour le développement de solutions d'assurance capables de répondre aux risques et opportunités liés aux enjeux environnementaux, mais aussi sociaux (vieillissement de la population, soins de santé, répartition des richesses, etc.) et de gouvernance.

Notre signature nous engage à respecter ces principes, mais aussi à communiquer nos progrès avec transparence, sur le site des organisations concernées. Le premier reporting aura lieu au printemps 2021.

Par ailleurs, un reporting a déjà eu lieu dans le cadre des **Principes d'Investissement Responsable des Nations Unies** (UNPRI), signés en 2019 par Belfius Investment Partners, notre filiale de gestion et d'administration des fonds d'investissement.

Depuis 2019, Belfius est aussi signataire de la **charte sur la diversité** de **Women in Finance**, une initiative visant à améliorer l'égalité des genres dans le secteur financier.

À l'échelle belge, Belfius participe aussi en 2020 au lancement de la **Belgian Alliance for Climate Action (BACA)**, une initiative commune du réseau belge du développement durable The Shift et de WWF Belgique. L'Alliance fédère les entreprises et organisations désireuses d'ouvrir la voie d'une économie plus pauvre en carbone, en augmentant

leurs ambitions climatiques conformément aux objectifs de l'Accord de Paris. Belfius s'engage notamment à définir des «Science-Based Targets» pour continuer à réduire à plus grande échelle ses émissions de CO_2, à travers l'ensemble de ses activités. Voir plus loin (3.3.).

2.3. Une gouvernance ESG à l'échelle du groupe Belfius

Une gouvernance ESG spécifique définit les responsabilités pour la mise en œuvre de la stratégie durable de Belfius. Elle reflète l'engagement total des plus hautes instances dirigeantes.

- Au niveau de la direction, les deux CEO (Belfius Banque et Belfius Insurance) sont les sponsors de la stratégie ESG. Ils sont directement responsables de sa mise en œuvre au sein du comité exécutif. L'ESG est un sujet récurrent à l'ordre du jour du comité exécutif du groupe.
- Au sein du conseil d'administration (CA) du groupe Belfius, un comité ESG assume depuis 2020 la compétence ESG et la réalisation des ambitions renforcées en matière de durabilité. Ce comité ESG est présidé par le président du CA, et composé de membres du CA de Belfius Banque et Belfius Insurance témoignant d'un intérêt ou d'une expertise particulière en matière de durabilité.
  Il suit de près la mise en œuvre de la stratégie de durabilité, pose des questions au fil du processus, valide les propositions de l'ESG Steering Committee (voir ci-dessous) et conseille le CA (de la Banque et de l'Assurance) dans ses décisions en la matière. En 2021, après évaluation, le CA décidera si ce mode de fonctionnement doit être maintenu ou si une approche différente du CA est souhaitable, étant donné la grande importance de l'ESG.
- Le ESG Steering Committee surveille et guide spécifiquement la réalisation de nos ambitions et engagements de durabilité. Il réunit chaque mois des responsables de département et des directeurs de tous les secteurs d'activité, pour suivre les progrès de la stratégie ESG dans leurs périmètres respectifs. Il est dirigé par la Head of Sustainability et rapporte au comité ESG.
- La Head of Sustainability dirige l'équipe ESG et coordonne la stratégie ESG au jour le jour dans toutes ses facettes au niveau du groupe. En collaboration avec l'équipe de Coordination ESG, elle mène un dialogue systématique sur les questions ESG avec les principales parties prenantes internes et externes. Elle dirige également le ESG Steering committee et rend compte directement aux deux CEO.

> “Au sein de la BACA, Belfius s'associe à d'autres organisations pour ouvrir la voie à une économie plus pauvre en carbone.”

3. Un bancassureur responsable

3.1. Une conduite professionnelle authentique et responsable

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, comme les relations de travail au sein de l'entreprise, s'appuient de même sur l'intégrité, la loyauté, la transparence, le professionnalisme et le respect mutuel. Ces principes ne se laissent pas réduire à quelques lignes directrices, nous les avons donc formulés dans des politiques claires et transparentes:

- Le code de conduite
- La politique anti-discrimination
- La politique de whistleblowing (destinée à signaler des abus ou dysfonctionnements)

Belfius respecte scrupuleusement toutes les lois et réglementations, ainsi que les règles et pratiques en vigueur dans le secteur financier. La politique de Belfius dans ce domaine figure dans une charte de conformité (Compliance) et une politique d'intégrité. Elles comprennent notamment les politiques suivantes, liées à des risques spécifiques:

- La politique anti-fraude
- La politique anti-corruption
- La politique de lutte contre le blanchiment d'argent (AML)

En 2020:

- Deux cas ont été enregistrés où un employé a été manipulé par une personne extérieure pour effectuer certaines transactions. Les deux incidents peuvent, par nature, être liés à la corruption, bien qu'il n'y ait aucune indication de gain personnel pour les collaborateurs impliqués. Il s'agit de deux employés non dirigeants, d'une agence indépendante d'une part, et d'un service central, d'autre part. Les deux cas ont été détectés à un stade précoce par le mécanisme de contrôle interne de première ligne de la Banque, qui a ainsi prouvé son efficacité. Il n'y a eu aucun préjudice financier pour les clients de Belfius, ni pour Belfius elle-même.
- La part des pertes due à une fraude interne dans la perte totale en 2020 est nulle.
- Aucun recours à la procédure de whistleblowing n'a été enregistré ces trois dernières années.

La liste complète de toutes nos politiques & chartes figure sur notre site web.

Nous insistons sur le fait que la législation et la réglementation protègent chaque collaborateur, et nous attendons un respect strict de celles-ci. Belfius veille également à ce que chacun soit au fait des évolutions dans son domaine et ait accès aux informations nécessaires pour exercer correctement son métier.

À cette fin, Belfius dispose de son propre programme de formation obligatoire pour tout le personnel en matière d'éthique et de compliance:

- Déontologie
- Législation anti-blanchiment (AML)
- Abus de marché
- Législation sur le respect de la vie privée (formation Febelfin)

Les formations sont actualisées tous les deux ou trois ans. Certains profils suivent également des cycles de formation ad hoc. Chaque collaborateur dispose de son propre tableau de bord, où s'affichent les formations prévues et achevées. Les départements RH et Compliance s'assurent du respect du programme de formations obligatoires.

3.2. Un contribuable responsable

Bancassureur à ancrage local, Belfius entend aussi faire preuve de transparence sur le plan fiscal, à l'égard de toutes les parties prenantes. La Note de politique fiscale du groupe Belfius détaille les objectifs, règles et responsabilités de la politique fiscale de Belfius.

Belfius se conforme à toutes les règles applicables de l'OCDE sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices (BEPS) qui sont incorporées dans la législation belge et dans celle des autres juridictions où des entités Belfius sont établies. Le BEPS est un plan d'action de l'OCDE contre l'évasion fiscale par l'exploitation abusive des lacunes et des différences entre les règles fiscales.

Belfius se concentre exclusivement sur le marché belge pour ses activités commerciales. Pour certaines activités très spécifiques, nous maintenons néanmoins deux entités au Luxembourg et en Irlande:

- Au Luxembourg, Belfius Financing Company SA émet certains titres pour des investisseurs externes. Ces émissions ont lieu au Luxembourg pour des raisons techniques et opérationnelles, en toute transparence vis-à-vis de l'administration fiscale belge et après réception d'un avis favorable en Belgique. Belfius Insurance Finance y gère un portefeuille d'actions et d'obligations.
- Belfius Ireland, basée en Irlande, détient un portefeuille historique d'obligations à long terme. Ce portefeuille est en cours de liquidation. La présence irlandaise de Belfius ne constitue pas une forme d'optimisation fiscale, car il n'y a pas de déplacement de la base imposable de la Belgique vers l'Irlande.

Comptes annuels consolidés

(en milliers d'EUR)	2018	2019	2020
CASH IMPÔTS ET CONTRIBUTIONS	(601.241)	(664.257)	(688.067)
Charges d'impôts courants[1]	(143.246)	(210.630)	(228 428)
Taxes du secteur[2]	(221.919)	(222.343)	(237.076)
Contributions patronales d'assurances sociales	(112.174)	(112.012)	(113.221)
TVA non déductible	(80.792)	(81.271)	(68.888)
Autres impôts et taxes indirects	(43.109)	(38.001)	(40.454)

(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.

3.3. Une politique de risque qui intègre les critères ESG

La gestion approfondie des facteurs de durabilité, décomposés en facteurs de risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), doit protéger le groupe et la société des risques physiques, de transition et sociétaux que les activités de Belfius peuvent entraîner. Belfius tient compte de l'impact et des risques à la fois directs (provenant de ses propres bâtiments et activités internes) et indirects (via nos portefeuilles de prêts, d'investissements et d'assurances).

La gestion des risques ESG chez Belfius s'appuie sur une analyse de matérialité réalisée en 2017, pour identifier les facteurs et risques ESG les plus importants pour Belfius et certaines parties prenantes clés. Depuis lors, ceux-ci sont systématiquement pris en compte dans les opérations quotidiennes et les processus décisionnels de la Banque et de l'Assurance. Les risques ESG font l'objet d'un suivi au niveau du groupe, en concertation avec les filiales de Belfius, et en tenant compte des spécificités de chacune d'entre elles.

ENGAGEMENT

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

L'année 2020 a été particulièrement importante pour l'organisation interne et la planification de la gestion des risques ESG. Vous trouverez plus de détails au chapitre «VIII. ESG Risk Management» du Risk Report 2020.

En termes de contenu:

La mise en œuvre d'une politique sectorielle plus stricte accélère la transition durable de nos activités de base

La politique sectorielle de Belfius est un outil essentiel pour gérer l'exposition aux différents risques ESG. En 2020, ses critères ont été renforcés par la Transition Acceleration Policy (TAP) pour s'appliquer aux différents processus internes: politique d'investissement, lignes directrices d'acceptation du risque de crédit, lignes directrices du marché monétaire, processus de décision de Belfius Lease et processus de validation de Belfius Auto Lease.

Cette politique sectorielle impose des exclusions ou des restrictions à nos activités dans plusieurs secteurs économiques sensibles qui sont (totalement ou partiellement) incompatibles avec notre politique ESG: tabac, jeux de hasard, armement, énergies fossiles et nucléaires, extraction minière, huile de palme et soja, spéculation sur les matières premières agricoles.

La politique sectorielle est à la fois progressive (elle sera affinée au fil du temps) et constructive: Belfius souhaite encourager et soutenir les entreprises dans leur transition vers des activités plus durables. Le dialogue avec les clients et les parties prenantes en est une composante essentielle.

Vers un bilan sain et résilient

Un groupe de travail a vu le jour en 2020 pour mener progressivement en 2021 un examen détaillé du bilan, conformément à notre engagement stratégique. Cet examen nous donnera une image détaillée de la sensibilité au risque ESG de notre bilan, sur la base de la sensibilité au risque ESG de nos actifs dans les différents secteurs économiques. Pour réaliser cet examen, nous nous appuierons sur la taxonomie de l'Union Européenne pour les activités durables, sur notre propre politique sectorielle, et sur un dialogue avec un certain nombre d'intervenants externes.

À partir de 2022, Belfius prendra les mesures appropriées pour limiter au maximum l'impact des risques ESG potentiels liés à nos activités principales.

Action pour le climat

Belfius se concentre d'abord sur les risques liés au climat: risques physiques liés aux conséquences du réchauffement climatique (inondations par exemple), mais aussi risques de transition (risques financiers liés aux pertes de valeur et aux coûts liés à la nécessaire transition énergétique). Nous avons choisi de commencer par les portefeuilles immobiliers: nous pensons ainsi générer un impact positif important, et gérer plusieurs risques climatiques majeurs.

En avril 2020, nous avons commencé à collecter les scores d'efficacité énergétique de notre portefeuille de prêts hypothécaires résidentiels. Des développements sont en cours pour collecter aussi les scores d'autres types de biens et de prêts, en adaptant nos systèmes pour recueillir systématiquement cette nouvelle donnée.

L'étape suivante consistera à développer une base de données interne (Real Estate Repository ou RER), intégrant les données d'efficacité énergétique ainsi que d'autres informations liées au climat dans le domaine de l'immobilier.

Du côté du risque physique, Belfius Insurance a déjà procédé à un premier screening et à une première classification de son portefeuille d'assurance dans le cadre de la réassurance, plus particulièrement en ce qui concerne le risque d'inondation.

Après l'analyse des différents portefeuilles immobiliers, nous formulerons des objectifs en utilisant la méthodologie de l'initiative Science Based Targets (SBTi). Cette méthode scientifique aligne nos objectifs sur les scénarios de température de l'Accord de Paris sur le climat (max. +2° C, mais de préférence max. +1,5° C par rapport aux niveaux préindustriels). Elle garantit ainsi que nos objectifs sont suffisamment ambitieux. Cette approche fait également partie de notre engagement au sein de l'Alliance belge pour l'action climatique (BACA).

Grâce à notre partenariat avec CO2logic, les activités de Belfius ont atteint la neutralité carbone (plus de détails au chapitre 5), par le biais d'un plan de réduction maximale des émissions, complété par la compensation des émissions résiduelles. Le screening de CO2logic a lieu chaque année, avec son plan d'action associé, dans le but de conserver la neutralité carbone.

3.4. Une politique d'achat plus durable

En 2020, Belfius a revu sa politique d'achat pour intégrer de façon plus systématique les considérations environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) dans la sélection de ses fournisseurs. Ceux-ci devront démontrer leurs propres pratiques et ambitions en la matière. La préférence ira à ceux qui ont une réelle politique de durabilité et agissent concrètement, c'est-à-dire ceux qui:

- ont signé le Pacte mondial des Nations Unies ou des engagements internationaux équivalents
- ont mis en place des actions pour réduire leurs émissions de CO_2
- offrent des produits qui répondent aux stratégies circulaires
- ont mis en place des actions pour atteindre l'égalité des genres et l'égalité de rémunération

L'objectif est double. Premièrement, rendre nos propres opérations plus durables. Deuxièmement, inspirer et encourager nos fournisseurs à faire des affaires de manière responsable. De cette manière, nous travaillons seulement avec des entreprises qui partagent nos valeurs, et intègrent progressivement les critères ESG dans leur cœur de métier. Nous contribuons ainsi à rendre nos achats plus durables.

Ces principes ont été intégrés pour la première fois à un contrat en 2020, sous la forme d'une charte éthique. Cette charte fait partie intégrante du contrat signé par le fournisseur. La feuille de route établie en 2020 prévoit d'intégrer cette charte éthique dans tous les contrats, en plusieurs étapes. D'ici juin 2021, les nouveaux appels d'offres intégreront progressivement de manière contraignante les critères ESG mentionnés ci-dessus.

Pour pouvoir conclure un contrat avec Belfius, les fournisseurs devront respecter les lois et réglementations en matière environnementale et sociale, et une série de critères circulaires, intégrés à notre Charte éthique des relations avec les fournisseurs. Selon la politique sectorielle de Belfius, les fournisseurs et leurs propres fournisseurs ne pourront faire partie des secteurs controversés, ni traiter avec eux.

Une période de sensibilisation permettra d'abord d'amener les fournisseurs existants à se poser les bonnes questions et à prendre le cas échéant les mesures nécessaires pour rendre leur activité plus durable.

Green Deal wallon

Dans le cadre du Green Deal signé en 2019, Belfius s'était engagée à lancer au moins deux projets pilotes d'achats circulaires sur le territoire wallon d'ici 2022. Malgré l'annulation de diverses activités liée à la situation sanitaire, des projets sont sur les rails dans le domaine du nettoyage de vêtements de travail et du catering.

4. Solutions durables

ENGAGEMENT

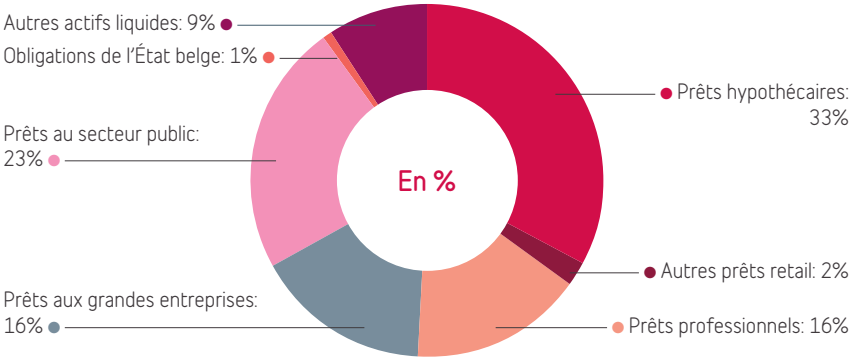
Jouer un rôle de premier plan dans la transition durable de l'économie et de la société belge

4.1. Réinjection de l'épargne dans l'économie et la société belges

Belfius utilise au maximum sa capacité de financement pour réaliser des projets qui ont un impact positif sur la société belge. Cela a toujours été notre mission principale: ceux qui épargnent avec Belfius sont sûrs que leur argent sera réinvesti presque entièrement dans la société et l'économie belges, sous la forme de prêts à moyen ou long terme aux familles, aux entreprises, aux communes, aux écoles et aux centres de soins.

Le graphique ci-dessous illustre comment Belfius utilise les dépôts d'épargne des clients pour accorder différents types de crédits qui profitent à l'économie belge.

Affectation de l'épargne au niveau de la Banque



En 2013, Belfius a fourni environ EUR 10 milliards de financement à long terme à tous les segments de clientèle. Fin 2020, ce chiffre est de EUR 20 milliards.

Crédits Belfius Banque

(en milliards d'EUR)	Crédits en cours au 31/12/18	Crédits en cours au 31/12/19	Crédits en cours au 31/12/20	Crédits octroyés en 2020
Au secteur public et social (long terme)	26,7	25,7	24,2	2,6
Aux indépendants, PME et grandes entreprises (long terme)	27,1	30,3	32,9	10,2
Aux ménages belges pour projets privés	34,7	37,7	40,2	7,2
Dont prêts hypothécaires	32,4	35,5	38,0	6,5
TOTAL	88,5	93,7	97,3	20,0

Dépôts recueillis[1]

(en milliards d'EUR)	Total au 31/12/18	Total au 31/12/19	Total au 31/12/20
	89,5	95,0	104,3

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

4.2. Finance et assurance durables

Le Green Deal, feuille de route pour une économie européenne durable

Avec le Green Deal européen et le plan de relance Next Generation EU, l'Union européenne (UE) affine ses priorités en matière d'environnement, de climat et d'énergie.

- Avec sa cinquantaine d'actions, le Green Deal est la feuille de route pour rendre l'économie européenne durable. Il traduit les défis climatiques et environnementaux en opportunités. Et il fait en sorte que la transition vers une Europe neutre en carbone d'ici 2050 se fasse de manière équitable et inclusive. Cette transformation radicale de notre modèle économique nécessitera un investissement estimé à EUR 260 milliards par an.
- Le plan de relance européen Next Generation EU, destiné à soutenir l'économie dans sa relance après la crise du Covid-19, vise une Europe plus verte, plus digitale et plus résiliente. Dans ce contexte, Belfius entend être le moteur d'une économie belge toujours plus durable, en proposant à ses clients (particuliers ou professionnels) des solutions financières pour réaliser leurs propres objectifs durables.

4.2.1. Solutions de financement durable

BEEP (Belfius Energy Efficiency Package)

BEEP est un package de financement unique en son genre pour les entreprises, les instances publiques et les établissements d'enseignement et du secteur à profit social qui souhaitent investir pour réduire leurs besoins en énergie, passer à des sources d'énergie alternatives ou produire leur propre énergie. À cette fin, Belfius est la seule banque belge à travailler avec la Banque européenne d'investissement (BEI) dans le cadre du programme européen PF4EE (Private Finance for Energy Efficiency).

En 2020:

- Financement de plusieurs nouveaux projets: projets photovoltaïques, projets de cogénération dans des immeubles à appartements, utilisant la biomasse ou d'autres sources d'énergie renouvelables.
- Renouvellement du contrat avec la BEI pour les projets approuvés avant décembre 2021.

Au total, Belfius a déjà financé 53 projets d'une valeur totale d'environ EUR 45 millions dans le cadre de ce programme.

ELENA (European Local Energy Assistance)

ELENA est une initiative conjointe de la BEI et de la Commission européenne dans le cadre du programme européen de recherche et d'innovation Horizon 2020. ELENA subventionne le développement de programmes d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable liée aux bâtiments, pour les clients du secteur public et social. Depuis 2019, Belfius est la première et la seule banque commerciale à avoir reçu une subvention ELENA pour aider activement ses clients du secteur public et du secteur social à développer ce type de projets.

En 2020:

- Belfius a lancé dans le cadre d'ELENA des projets de rénovation complète de bâtiments, pour un total de EUR 106 millions, avec un accent particulier sur la rénovation énergétique. Belfius s'appuie ici sur SBRS (Smart Building & Renovation Solution), sa solution all-in intégrant le financement, l'audit énergétique et la gestion de projet (voir paragraphe suivant).
- Belfius envisage de proposer aux clients du secteur public et social une solution de tiers investisseur pour l'installation de systèmes photovoltaïques sur les toits et les terrains. Le client obtient de l'électricité verte moins chère pendant 10 à 15 ans; ensuite il devient propriétaire de l'installation.

> “Belfius entend être le moteur d'une économie belge toujours plus durable, en permettant à ses clients d'atteindre leurs propres objectifs durables.”

- Au-delà des solutions de financement, Belfius souhaite se profiler comme un partenaire d'investissement pour des projets énergétiques DBFM (Design, Build, Finance, Maintain) et s'est portée candidate pour plusieurs projets en 2020.
- Aster CV, initiative des sociétés flamandes de logement social, a confié à Belfius la coordination du financement de 90.000 installations photovoltaïques sur les toits d'environ 60.000 bâtiments dans la période 2021-2025.

ENGAGEMENT

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

Smart Building & Renovation Solution (SBRS)

Belfius soutient le secteur public et social dans ses projets immobiliers depuis plus de trente ans. L'accompagnement proposé dépasse le financement. Notre département Public Real Estate, avec ses architectes, ses ingénieurs et ses juristes, fournit un soutien technique, financier, administratif et juridique aux administrations, qui peuvent ainsi continuer à se concentrer sur leur activité principale pendant leur projet de construction.

En 2020, 41 institutions ont fait appel à Belfius et à sa solution Smart Building and Renovation pour leurs nouveaux projets. Public Real Estate a soutenu: des écoles, des commissariats de police et casernes de pompiers, des centres de soins résidentiels, des projets de logement pour les personnes âgées ou handicapées et foyers pour les jeunes, et des centres culturels, sportifs et administratifs.

Avec l'administration et les différents partenaires de la construction, nous analysons les dernières évolutions dans le domaine de l'énergie, du développement durable, de l'économie circulaire, de l'IoT (internet des objets), etc. pour trouver des solutions à la fois durables et abordables.

Smart Cities, action pour le climat et économie circulaire

Depuis 2014, Belfius et la BEI collaborent pour dégager des crédits avantageux pour des projets locaux d'efficacité énergétique, de développement urbain et de mobilité. Le premier programme, Smart Cities & Sustainable Development, a bénéficié à 62 projets, pour un montant total de EUR 400 millions, dont EUR 200 millions de Belfius. En 2016 et 2018, Belfius et la BEI ont renouvelé et élargi ce programme, sous le nom de Smart Cities, Climate Action & Circular Economy.

Deux nouvelles lignes de crédit avantageuses, pour un montant total de EUR 800 millions apporté pour moitié par Belfius, ont bénéficié à ce jour à 130 projets.

Programme Smart Cities & Sustainable Development et Smart Cities & Climate Action & Circular Economy (avec la BEI): aperçu des réalisations – Par ligne de crédit (2014-2020)

	Smart 1.0	Smart 2.0	Smart 3.0
Montant total des projets (en EUR)	485.936.228(1)	455.335.235(2)	478.677.506(3)
Nombre de projets	59	66	64

(1) Dont une ligne de crédit BEI de EUR 200.032.838.
(2) Dont une ligne de crédit BEI de EUR 200.024.432.
(3) Dont une ligne de crédit BEI de EUR 173.337.279. Fin 2020, 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, des montants encore disponibles dans les crédits, des crédits de court terme et des crédits de caisse octroyés par Belfius (pour l'utilisation des fonds propres).

Au total, 189 projets ayant un impact sur la vie quotidienne de millions de personnes en Belgique ont été financés grâce au partenariat entre Belfius et la BEI, ce qui représente un investissement total de plus de EUR 1,4 milliard.

ENGAGEMENT

Travailler activement à un bilan durable

Énergies renouvelables

Au 31 décembre 2020, le montant total investi par Belfius dans les énergies renouvelables approche EUR 1,6 milliard. Il s'agit des projets financés et des prêts consentis par Belfius Banque et sa filiale Belfius Lease dans les domaines de la biomasse, de l'énergie solaire, de l'énergie éolienne terrestre et offshore, de la cogénération et de l'efficacité énergétique.

Ensemble, ces projets couvrent les besoins énergétiques d'environ trois millions de ménages belges. Ils évitent l'émission d'environ quatre millions de tonnes de CO_2 par an.

En 2020, les financements de Belfius ont permis de concrétiser des projets d'énergie renouvelable d'un montant de EUR 192 millions, pour une capacité totale de:

- 430 Mw en éolien: refinancement d'un récent parc éolien offshore d'une capacité de 370 Mw et financement d'éoliennes terrestres d'une capacité totale de 60 Mw
- 59 Mwp en énergie solaire: financement d'installations photovoltaïques sur des entrepôts logistiques

Belfius est la seule banque belge à participer au financement des huit parcs éoliens construits ou en construction au large de nos côtes, d'une capacité totale de 2.262 Mw.

CO_2 Impact Loan

Proposé en collaboration avec la société belge CO2logic, consultante en développement durable, le CO_2 Impact Loan est une offre spécifique de conseils et de crédit pour les projets favorables à la réduction des émissions. Belfius accompagne et encourage ainsi ses clients professionnels dans leurs ambitions de réduction de leur empreinte carbone.

Pour concrétiser cette stratégie à long terme, CO2logic aide les clients à déterminer la portée de l'analyse et leurs ambitions, et à établir leur bilan carbone. Ensuite, les deux parties valident un plan de réduction et des indicateur clés (KPI), mesurés et certifiés par CO2logic.

L'offre de crédit Belfius intègre ces KPI CO_2. Tout au long de la durée du crédit, ils sont recalculés et certifiés par CO2logic. Si le client atteint ses objectifs de réduction avant la date d'échéance stipulée dans le contrat, le taux d'intérêt sur le crédit sera réduit lors de la prochaine période.

Logements particuliers sobres en énergie

Belfius épaule les ménages belges dans leurs projets de construction et de rénovation sobres en énergie.

Le **Prêt Rénovation vert** est une formule de crédit pour les investissements destinés à mieux isoler une habitation, installer du double ou triple vitrage, remplacer une ancienne chaudière par un modèle à haut rendement, installer une pompe à chaleur ou des panneaux solaires, réaliser un audit énergétique, etc. Les prêts à la rénovation écologique représentaient la moitié du nombre total de prêts à la consommation pour la rénovation en 2020.

Prêt rénovation vert

	2018	2019	2020
Nombre de dossiers	2.891	3.784	5.068
MONTANT TOTAL (en millions d'EUR)	31,9	43,8	57,9

Le **prêt au logement pour une construction énergétiquement efficace** a disparu en 2020. Conçu pour les nouvelles constructions avec un niveau E de 30, il offrait des avantages aux pionniers de la construction énergétiquement efficace. Il bénéficiait du label BEN (Bijna-Energie-Neutraal) du gouvernement flamand.

Ces dernières années, les exigences relatives au niveau E des nouvelles constructions se sont renforcées, et dès 2021, la norme NZEB (bâtiment à énergie quasi nulle) sera la norme pour chaque nouvelle maison construite en Belgique (BEN ou presque neutre en énergie en Flandre / Q-ZEN ou quasi zéro énergie en Wallonie).

Ce prêt spécifique a donc fait son temps. Entre 2013 et 2020, Belfius a accordé un crédit BEN à près de 1.900 projets, pour près de EUR 414 millions.

Nous anticipons depuis le courant de l'année 2020 l'obligation de collecter, à partir de 2021, les certificats énergétiques des immeubles mis en gage. Objectif: évaluer la performance énergétique de notre portefeuille d'immeubles mis en gage et, à terme, encourager les clients à réaliser les investissements nécessaires pour améliorer la performance énergétique de leurs immeubles résidentiels.

Prêt voiture Eco & Eco Plus

	2018	2019	2020
Nombre de dossiers	4.196	4.840	4.689
MONTANT TOTAL (en millions d'EUR)	54,90	59,50	53,30

Prêt vélo

	2018	2019	2020
Nombre de dossiers	1.201	1.890	2.355
MONTANT TOTAL (en millions d'EUR)	3,75	6,17	7,98

Belfius est banque pilote pour les prêts hypothécaires favorisant des logements économes en énergie (Energy Efficient Mortgages Initiative ou EEMI). Au sein d'un groupe de travail de l'Union Professionnelle du Crédit, elle participe aussi à concevoir et à lancer un prêt résidentiel énergétiquement efficace en Belgique, pour stimuler et canaliser les capitaux privés vers des investissements dans l'efficacité énergétique.

Solutions de mobilité durable

Belfius propose différentes formules de crédit pour la mobilité durable.

- Le prêt auto Eco permet de financer l'achat d'une voiture à faibles émissions de CO_2 (≤ 135 g/km selon la norme WLTP ou ≤ 108 g/km selon la norme NEDC 1.0), ou d'une voiture hybride ou au LPG.
- Le prêt auto EcoPlus est une formule de crédit spécifique pour passer à une voiture électrique, à une voiture hybride rechargeable, ou à une voiture fonctionnant au gaz naturel ou à l'hydrogène. Le client peut emprunter jusqu'à 120% du prix d'achat pour couvrir les éventuels frais annexes, comme l'installation d'une station de recharge électrique ou de panneaux solaires.
- Depuis quelques années, le prêt de vélos fait également partie de la gamme de produits de Belfius.

Airscan

En 2020, Belfius a conclu un partenariat avec Airscan, une filiale de CO2logic. Airscan vise à créer un environnement sain en sensibilisant à l'importance d'une bonne qualité de l'air et en proposant des actions concrètes, de l'expertise et de la technologie pour y parvenir. À travers ce partenariat unique en son genre, Belfius et Airscan équipent les écoles d'appareils de mesure qui analysent la qualité de l'air intérieur et extérieur. Ces mesures servent ensuite à établir un plan d'action pour créer un environnement plus sain dans et autour des écoles, et réduire leur empreinte carbone.

4.2.2. Des produits d'assurances propices aux choix plus durables

Belfius Assurances propose des produits d'assurance vie (produits d'épargne et de risque) et des produits non-vie (protection de la mobilité et des biens), mais aussi des prêts hypothécaires, entre autres.

Assurance vie

En tant qu'assureur vie, nous jouons un rôle dans les questions de retraite et de vieillissement, en assurant les Belges dans le cadre de risques comme les maladies graves, les hospitalisations, le chômage, l'incapacité de travail ou le décès.

En Belgique, 15% des retraités vivent en dessous du seuil de pauvreté. Un homme de 40 ans sur 9 n'atteindra pas 65 ans. Un homme sur trois et une femme sur quatre se verront diagnostiquer un cancer avant l'âge de 75 ans. Offrir une protection pour faire face aux difficultés financières qui peuvent découler de ces différents risques, c'est notre métier d'assureur vie.

L'assurance est basée sur la loi des grands nombres. La mutualisation garantit que les primes pour la couverture de ces grands risques restent relativement abordables. En 2020, grâce à l'assurance solde restant dû liée aux prêts hypothécaires, nous avons pu aider 401 personnes à rembourser un emprunt à un moment difficile.

En 2020, 5.497 clients ont reçu leur capital de pension complémentaire. Dans ce domaine aussi, Belfius souhaite jouer un rôle de sensibilisation. D'après un récent rapport de la Cour des comptes (18/11/2020), le complément de la pension (deuxième pilier) constitué par l'intermédiaire d'un employeur ou d'un statut indépendant ne concerne encore qu'une trop faible partie de la population, alors que le premier pilier est insuffisant pour une grande partie de la population. Avec Yume, une simulation intégrée dans l'application

Belfius, nous voulons sensibiliser la population active à ce possible déficit de financement futur et l'encourager de manière positive à agir pour garantir son niveau de vie futur. Avec Assuralia et le gouvernement, nous poursuivons la réflexion sur la manière d'aborder cette question.

À l'avenir, nous voulons également sensibiliser la population à d'autres risques, liés à un décès ou une maladie grave. En outre, nous continuons à élargir la gamme de couverture des risques et à développer des garanties pertinentes afin que le client puisse être protégé de manière appropriée à tout moment.

Nous soutenons aussi l'entrepreneuriat et l'économie en assurant les indépendants qui démarrent, par exemple en les couvrant contre l'invalidité, et en leur donnant la possibilité de se constituer une pension complémentaire tout en réduisant leurs cotisations sociales.

Assurance non-vie

En tant qu'assureur non-vie, Belfius Insurance joue un rôle dans la transition vers une société durable. Parce que leurs biens sont protégés contre l'incendie, le vol, les dommages, etc., nos clients peuvent faire des choix durables sans inquiétude.

Pendant la pandémie, Belfius Insurance a continué à protéger ses clients contre toutes sortes de risques. Des accords ont été conclus au niveau sectoriel sur le report du paiement des primes d'assurance et la prolongation des contrats en réponse aux mesures prises par le gouvernement. Belfius Insurance est d'ailleurs allée plus loin que les accords du secteur dans ses extensions de garantie, tant pour ses clients particuliers que pour ses clients professionnels.

Ainsi, nous avons élargi gratuitement la couverture des entreprises qui ont dû modifier temporairement leur activité, comme le restaurateur amené à organiser de la vente à emporter ou des livraisons. Même chose pour les entreprises obligées de renforcer temporairement leurs effectifs en raison des mesures Covid-19. L'assurance des prestataires de soins par exemple a été automatiquement étendue aux aide-soignants venus leur prêter main forte. Autre exemple, du côté des particuliers, nous avons couvert le temps du confinement les biens prêtés à des voisins ou connaissances.

Notre gamme de produits et services évolue par ailleurs dans un sens favorable aux modes de vie plus durables.

- L'assurance habitation app-normale lancée en septembre 2020 prévoit une réduction spécifique pour les propriétaires de bâtiments récents (moins de 10 ans), et une réduction supplémentaire s'il s'agit d'une maison économe en énergie. Cette nouvelle police d'assurance incendie avec éco-décompte récompense les maisons à faibles émissions. Et en cas de dommage, l'indemnisation prend en compte les coûts supplémentaires liés au respect des nouvelles normes de construction.
- Belfius Car accorde désormais une réduction de prime aux clients qui limitent leur empreinte écologique. Les assurés peuvent bénéficier sur leur prime d'une réduction qui peut atteindre 20% s'ils parcourent moins de 17.500 km par an et si leur véhicule émet moins de 135 g de CO_2 par kilomètre. L'achat d'une nouvelle voiture n'est pas nécessaire pour en bénéficier.
- Corona Direct Insurance propose un produit d'assurance automobile innovant où le conducteur ne paie que pour les kilomètres parcourus. L'assurance au kilomètre a déjà convaincu plus de 100.000 clients. Les clients estiment le nombre de kilomètres qu'ils vont parcourir en un an, puis Corona Direct calcule leur prime personnalisée. S'ils conduisent moins, la différence est remboursée. Cette approche «pay as you drive» se traduit par une prime équitable pour un comportement de mobilité responsable.
- Pour 2021, une police d'assurance pour les vélos est en préparation. Côté voiture, l'assistance fournie en cas de sinistre sera réexaminée pour pouvoir proposer des solutions de mobilité alternative au lieu d'offrir systématiquement une voiture de remplacement.

4.2.3. Solutions de leasing durable

Aider les professionnels à prendre le tournant de la durabilité grâce au leasing financier et au renting

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

Fin décembre, elle gérait un portefeuille de 61.713 contrats actifs pour un encours total de EUR 2.857 milliards, toutes activités confondues (leasing mobilier et immobilier). Ce sont 24% de contrats supplémentaires par rapport aux 49.891 contrats de 2019. Belfius Lease confirme ainsi sa position avec une part de marché globale de 16% au troisième trimestre 2020[1].

Dès le début de la crise du Covid-19, Belfius Lease a soutenu ses clients professionnels, en étroite collaboration avec le réseau de distribution. Elle a répondu favorablement à plus de 2.500 demandes de moratoire, alors que l'arrêté royal sur les moratoires ne concernait pas le leasing. Belfius Lease a été la première société de leasing à organiser ces moratoires: dès la fin mars 2020, les procédures et les processus informatiques ont été adaptés pour pouvoir accorder de façon automatisée des franchises en capital de trois ou six mois.

Promotion d'une mobilité plus durable

Les investissements et comportements en faveur d'une économie et d'une mobilité plus durables se sont développés en 2020, soutenus par les périodes de confinement liées au Covid-19. Belfius Lease joue son rôle dans cette évolution des mentalités. Elle gère aujourd'hui plus de 10.000 contrats de leasing pour des vélos électriques. Le parc de vélos financés en Leasing a plus que doublé sur un an, pour un montant d'investissement de plus de EUR 47 millions.

Sur les routes belges, plus de 2.000 véhicules électriques, hybrides ou au gaz naturel circulent sous la bannière de Belfius Lease pour un investissement total de près de EUR 150 millions. La démocratisation des véhicules électriques et l'offre grandissante de modèles hybrides promettent encore une croissance appréciable. Dans le secteur du génie civil aussi, Belfius Lease continue à favoriser le matériel électrique (chariots élévateurs, transpalettes, matériel de voirie, etc.).

Investissements dans les énergies renouvelables

Du côté des panneaux solaires, des équipements de cogénération et des éoliennes, plus de 500 contrats sont actifs, pour un montant total d'investissement dépassant les EUR 400 millions (contre EUR 387 millions en 2019). À travers ces installations, Belfius Lease produit l'équivalent de la consommation électrique annuelle de 109.477 ménages, contre 81.000 en 2019 (calcul réalisé sur la base d'un prix moyen de EUR 1.000 par kWc et d'une consommation électrique de 4 kWc par an pour un ménage).

Vendor leasing et économie circulaire

Maintenir les produits, leurs composants et les matériaux le plus longtemps possible en circulation, c'est le principe de l'économie circulaire. Le leasing a un rôle à jouer dans ce modèle: l'utilisation prime sur la possession. Belfius Lease y contribue à grande échelle à travers le vendor leasing, dans des domaines qui ne cessent de s'étendre: équipements de production, mais aussi mobilier, systèmes d'éclairage, etc. L'utilisateur final paie pour l'utilisation du bien, selon le principe du pay-as-a-service ou du pay-per-use. Belfius Lease assume le risque financier, en achetant les biens qui seront proposés à la location par ses clients professionnels.

Les équipes Belfius Lease participent aussi à la réflexion visant à circulariser l'économie belge, principalement au sein de la commission Leasing durable de Febelfin et de la Task Force Circular Economy, regroupant Febelfin et les acteurs du secteur du leasing.

(1) La part de marché au 31/12/2020 n'est pas encore disponible au moment de la finalisation de ce document.

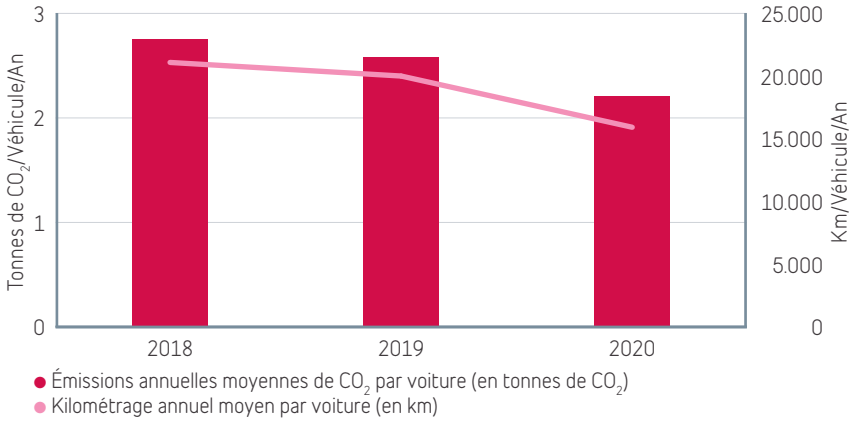
Objectif: accélérer la transition vers l'économie circulaire en développant des solutions financières adaptées.

En 2020, Belfius Lease était aussi l'unique société de leasing en Belgique inscrite en tant que participante et acheteuse dans l'un des Green Deal Vlaanderen, axé sur le financement de l'économie circulaire.

Accroître la mobilité durable grâce au leasing opérationnel

Filiale de Belfius en charge du leasing opérationnel de voitures, Belfius Auto Lease entend conduire la mobilité vers plus de durabilité, en réduisant de moitié les émissions de CO_2 liées à sa flotte entre 2019 et 2025. Deux axes d'action: évoluer vers une flotte comportant davantage de voitures à émissions réduites ou nulles, et limiter les kilomètres parcourus en proposant des alternatives efficaces à la voiture.

Moyenne annuelle des émissions de CO_2 et kilométrage par véhicule



Par rapport à 2019, les émissions moyennes de CO_2 de la flotte Belfius Auto Lease reculent de 20,45%. Cette évolution s'explique par la réduction du kilométrage par voiture et par l'augmentation de 52,05% des véhicules électriques et hybrides dans la nouvelle production. Leur proportion sur l'ensemble des véhicules ne cesse d'augmenter: elle atteint 9,24% en 2020, contre 6,75% un an plus tôt. Au total, la flotte Belfius Auto Lease compte désormais 23.253 véhicules: 10,98% de plus qu'en 2019.

Le nombre moyen de kilomètres parcourus, lui, diminue de 14,57%. Cette progression est liée en partie aux conséquences du Covid-19 sur les déplacements, dont le nombre a chuté. Mais elle tient aussi au développement d'une offre de mobilité complémentaire à la voiture.

Une offre de mobilité compétitive, multimodale et durable

Belfius Auto Lease met progressivement en place une nouvelle offre de mobilité compétitive, multimodale et durable, adaptée à l'évolution des besoins des entreprises et de leurs employés. Elle s'appuie pour ce faire sur différents partenariats stratégiques. Quatre nouveaux partenariats ont vu le jour en 2020:

- À côté du leasing de voitures (Belfius Car Lease), l'offre de Belfius Auto Lease intègre depuis juin 2020 un leasing de vélos, **Belfius Bike Lease**. Lancé avec Cyclis, pionnier belge en la matière, il comprend tous les types de vélos, avec des services supplémentaires tels que l'assurance vol et dommages, les contrats d'entretien et l'assistance.
- Désormais, les clients Belfius Auto Lease peuvent bénéficier de **Belfius Move by Skipr**, l'offre MaaS (Mobility as a Service) de Skipr. Celle-ci combine une app destinée à faciliter les déplacements intermodaux, une carte de paiement valable chez tous les fournisseurs de mobilité européens, et une plateforme de gestion budgétaire pour l'employeur. C'est la première solution de mobilité tout-en-un en Europe.
- Pour les clients indépendants, entreprises et institutions publiques qui veulent s'équiper de véhicules électriques ou hybrides (voitures, motocyclettes, camionnettes et camions), Belfius Auto Lease fournit de nouvelles infrastructures intelligentes de recharge électrique, grâce à son nouveau partenaire **CenEnergy**.

ENGAGEMENT

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

D'ici 2025, Belfius Auto Lease entend réduire de 50% l'empreinte carbone de l'ensemble de sa flotte.

4.2.4. Obligations vertes et obligations durables

Belfius a accompagné plusieurs émissions d'obligations vertes et durables en 2020:

- Région wallonne: Sustainability Bonds de EUR 200 millions et EUR 500 millions
- Communauté flamande: Sustainability Bonds de EUR 1,25 milliard
- Ghelamco Invest: Green Bond de EUR 47,5 millions
- Fluvius: Green Bond de EUR 600 millions

En émettant ce type d'obligations, nous offrons aux gouvernements, aux intercommunales et aux entreprises la possibilité de diversifier leur financement par des émissions vertes sur le marché monétaire, mais aussi de renforcer leur politique de développement durable.

4.2.5. Immobilier résidentiel

Belfius Immo, filiale de Belfius Banque, a commencé voici 30 ans à développer des projets immobiliers pour le secteur public. Ces dernières années, elle s'est recentrée sur le résidentiel.

Belfius Immo est aussi active dans le domaine de l'habitat abordable et durable:

- Par le biais de la SMDI (Société Mixte de Développement Immobilier), avec ses partenaires SWL et SRIW, Belfius Immo construit des logements abordables en Wallonie (à Waremme, Hognoul, Namur, Libramont, Huy et Arlon, entre autres).
- Par l'intermédiaire de Canius I (Fonds d'investissement immobilier spécialisé), Belfius Immo participe en tant qu'actionnaire à l'achat de maisons et d'appartements neufs et économes en énergie, selon le principe de la location hamster. Les locataires ont la possibilité d'acheter le logement loué dans un certain délai (par exemple cinq ans) à un prix prédéfini, en déduisant le loyer déjà versé.

Dans tous ses projets, Belfius Immo cherche à intégrer les dernières technologies en matière d'énergie, de durabilité, d'économie circulaire et d'IoT (internet des objets).

> “En utilisant les capitaux privés de manière durable, nous pouvons avoir un impact plus important sur l'environnement et la société dans son ensemble.”

4.3. Vers une croissance durable des actifs

Avec ses épargnants et ses investisseurs, Belfius entend participer à la transition vers une société meilleure: unir les forces et utiliser le capital privé de manière durable pour avoir un impact plus important sur la société et l'environnement.

En 2020, Belfius s'est fixé l'objectif de proposer uniquement des fonds d'investissement socialement responsables d'ici fin 2022. Pour réaliser cet engagement crucial dans notre stratégie, nous continuons à durabiliser systématiquement notre gamme de placements, tout en cherchant en permanence le meilleur rendement pour les investisseurs.

Pour ce faire, Belfius travaille avec deux gestionnaires de fonds:

- Sa filiale **Belfius Investment Partners (Belfius IP)** est le centre de compétence du groupe Belfius en matière de gestion d'actifs (gestion de fonds). Elle veille à ce que tous les fonds de Belfius soient en ligne avec les options stratégiques et les engagements de durabilité de Belfius. Elle gère également toute une gamme de fonds d'investissement propres à Belfius. Elle est l'interlocuteur des gestionnaires d'actifs externes, comme Candriam, notre principal partenaire externe, ou encore JP Morgan AM et BlackRock.
  Au sein de Belfius IP, une équipe ESG suit les développements réglementaires et sociaux dans le domaine ESG. Elle joue un rôle actif dans les projets de durabilité sectoriels, et fournit une expertise en matière d'investissement ESG à l'ensemble du groupe Belfius.
  Belfius IP est signataire des United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI). Elle s'engage ainsi officiellement à intégrer les principes de durabilité, et à les renforcer progressivement.

En savoir plus sur la politique de Belfius IP en matière de fonds d'investissement durable.

- **Candriam** a toujours été le principal partenaire de Belfius pour le développement de la gamme de fonds d'investissement proposés par Belfius, ainsi que pour leur gestion technique et quotidienne.
  Candriam est un pionnier de l'investissement responsable. C'est l'un des premiers gestionnaires de fonds à avoir exclu de ses fonds les entreprises de plusieurs secteurs controversés, et sélectionné les entreprises en fonction de leur comportement sociétal (critères ESG). Depuis lors, Candriam est une référence en matière d'investissement durable. Candriam est également signataire de l'UNPRI.

4.3.1. Fonds du Futur

En 2020, les investisseurs citoyens veulent savoir à quoi sert leur argent, et voir comment ils contribuent concrètement à un monde meilleur.

C'est dans cet esprit que Belfius a lancé les Fonds du Futur en 2019. Ces fonds ciblent des tendances sociétales ou environnementales où l'urgence est grande, et où la solution doit venir d'une conviction partagée et d'un déploiement prioritaire des ressources par tous les acteurs sociaux. La gamme de Fonds du futur, qui continue de s'étoffer, permet aux investisseurs privés de contribuer concrètement à relever des défis qui leur tiennent à cœur. Belfius y ajoute une dimension supplémentaire, en apportant un soutien financier à des organisations caritatives ou des acteurs locaux actifs dans le même domaine.

Présentation des fonds:

- **Belfius Equities Cure: se concentre sur l'oncologie.**
  Belfius et Candriam cèdent une partie de leurs frais de gestion à la Fondation contre le cancer pour soutenir la recherche, la prévention, et l'accompagnement des malades et de leurs proches.
- **Belfius Equities Climate: se focalise sur le climat.**
  L'objectif de ce fonds est d'être neutre en carbone. Les émissions de CO_2 que ces entreprises n'ont pas pu éliminer sont compensées par des projets mondiaux de réduction, de capture et de stockage du CO_2.

Lancés en 2020:

- **Belfius Equities Wo=Men: met l'accent sur l'égalité des sexes.**
  Belfius utilise une partie de ses frais de gestion pour soutenir Boost, une initiative belge qui aide les jeunes défavorisés à décrocher un diplôme et à s'insérer dans le marché du travail. L'argent apporté par Belfius sera utilisé en priorité pour financer les initiatives à destination des jeunes filles.
- **Belfius Equities Be=Long: se concentre sur la qualité et l'espérance de vie.**
  Une partie des frais de gestion sera versée à la Fondation Roi Baudouin, afin de soutenir l'initiative Tubbe au sein des maisons de repos. Le modèle Tubbe, d'origine suédoise, vise à faire des maisons de repos et de soins un lieu attrayant où vivre et travailler. Basée sur la relation et la participation active de tous, elle offre également plus d'autonomie aux résidents: création d'un jardin potager, horaires d'activités flexibles, organisation d'événements festifs, etc. Chaque résident fait ses propres choix.

De plus en plus d'investisseurs sont préoccupés par les éventuels effets négatifs de leurs investissements sur la société et l'environnement.

Comme mentionné plus haut, le travail a démarré pour systématiser d'ici fin 2022 le caractère durable de l'éventail de fonds. Cela signifie également que Belfius continuera d'exclure certaines activités non durables de sa gamme de fonds. Dans le même temps, Belfius souhaite continuer à encourager certains secteurs et entreprises à passer à un modèle commercial plus durable et tourné vers l'avenir.

À cette fin, Belfius a déjà appliqué par le passé diverses méthodes de filtrage ESG à une partie de sa gamme de fonds:

- une sélection renforcée, avec des critères supplémentaires en plus des critères légaux (basés sur l'ancienne politique sectorielle de Belfius (voir section 3.3.) et la politique d'exclusion extralégale de Candriam)
- l'approche «Best-in-class»
- des fonds thématiques, axés uniquement sur un ou plusieurs thèmes sociaux et/ou environnementaux.

En 2020, Belfius a fait un grand pas en avant et étendu sa politique sectorielle (Transition Acceleration Policy) à toutes les activités du groupe Belfius. Cette politique sectorielle vise à la fois à exclure certaines activités que nous considérons comme non durables (par exemple la production de tabac et les jeux de hasard) et à soutenir les activités en phase de transition (par exemple dans le secteur de l'énergie).

Concrètement, à partir de 2021, tous les fonds de placement (et pas seulement les fonds durables) seront soumis à une vérification ESG beaucoup plus approfondie qu'auparavant. La politique sectorielle sera progressivement introduite dans les portefeuilles. Tous les produits et portefeuilles seront conformes à cette politique d'ici la fin 2022. Les partenaires de gestion de fonds externes, comme Candriam, BlackRock et JP Morgan AM, l'appliqueront également dans les mêmes délais.

4.3.2. Fonds Best-In-Class

Outre ses fonds du Futur (voir ci-dessus), Belfius propose une large gamme de fonds Sustainable ou SRI (Sustainable & Responsible Investment). Pour filtrer leurs actifs sous-jacents, Candriam ou Belfius IP utilisent la méthode Best in class:

- Candriam investit uniquement dans les entreprises et les pays au meilleur score ESG, c'est-à-dire la meilleure performance en matière de développement durable dans leur secteur ou leur région.
- Seules les entreprises qui respectent les principes du Pacte mondial des Nations Unies (UNGC) peuvent faire partie du portefeuille. Ces principes reposent sur quatre piliers: les droits de l'homme, le droit du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. Les entreprises qui enfreignent ces principes sont exclues. Celles qui opèrent dans des secteurs ou activités controversés selon la politique de Candriam sont également exclues.
- Cette approche s'accompagne d'un dialogue actif avec les entreprises et leurs parties prenantes, afin d'assurer un respect encore plus grand des critères ESG.

L'offre Belfius gérée selon le principe du Best-in-class comprend actuellement:

- Belfius Select Portfolio Sustainable: ce contrat de gestion d'actifs discrétionnaire investit exclusivement dans des entreprises et institutions publiques qui obtiennent de bons résultats en termes de performance financière mais aussi de responsabilité sociétale. Les actifs sont sélectionnés sur la base des critères ESG.
- 11 fonds Candriam Sustainable et 3 fonds Candriam SRI émis et gérés par Candriam;
- 2 fonds d'investissement internes Branche 23 Sustainable (via le contrat KITEBold/Mix) dont les fonds sous-jacents sont gérés par Candriam.

4.3.3. Fonds d'investissement thématiques durables

Les fonds d'investissement thématiques constituent un troisième type de fonds durables dans la gamme Belfius, aux côtés des Fonds du futur et des fonds Best-in-class. L'approche thématique donne aux investisseurs la possibilité d'investir dans des entreprises qui proposent activement des solutions aux défis mondiaux en matière de durabilité: approvisionnement en eau, gestion durable des forêts, énergies renouvelables, technologies propres, qualité et sécurité alimentaire, protection des données personnelles, santé.

4.3.4. Label Towards Sustainability

Ce label belge, créé en 2019, est aujourd'hui très respecté dans le monde de l'investissement. Il s'agit d'une norme de qualité pour les produits d'investissement durable, y compris les fonds d'investissement. Il garantit aux investisseurs que ceux-ci respectent certains critères de qualité relatifs aux produits d'investissement durable et socialement responsables. Les exigences associent:

- une analyse selon des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)
- des exclusions (avec des règles strictes pour le charbon et les combustibles fossiles non conventionnels)
- des exigences de transparence

En 2020, six fonds Belfius supplémentaires ont reçu le label Towards Sustainability, dont trois fonds d'épargne-pension. Cela signifie qu'environ 21% de la gamme de fonds de Belfius porte désormais le label.

4.3.5. Engagement actionnarial

En tant que gestionnaires de fonds, Belfius IP et Candriam entretiennent un dialogue actif et constructif avec les entreprises dans lesquelles leurs fonds respectifs investissent. Cela leur permet d'exprimer leurs points de vue, leurs préoccupations et leurs idées à la direction de ces entreprises, et donc d'influencer leurs décisions. En retour, les chefs d'entreprise ont l'occasion de partager leur vision avec les gestionnaires de fonds.

- Belfius IP surveille constamment ses portefeuilles d'investissement en accordant une attention particulière aux critères ESG dans la sélection des instruments sous-jacents (fonds, trackers) dans lesquels les gestionnaires de portefeuille externes sont autorisés à investir. En cas d'écart par rapport à ce principe, un dialogue progressif est engagé avec le gestionnaire afin de trouver une solution. Pour plus de détails, consultez la politique d'engagement de Belfius IP.

→ En tant que gestionnaire d'actifs Candriam investit directement dans des entreprises et, en tant qu'actionnaire des entreprises de son portefeuille, utilise ses droits de vote aux assemblées générales pour aider à orienter les décisions dans une direction durable, lorsqu'elle le juge nécessaire Candriam publie un rapport annuel sur son comportement de vote en tant qu'actionnaire ou «proxy voting». Pour plus de détails, consultez la politique d'engagement de Candriam.

4.3.6. Vue d'ensemble et ambition des fonds gérés de manière durable

À la fin 2020, les fonds durables (Best-in-Class, thématique durable, Fonds du futur) représentent 20,91% des fonds que nous proposons (55 fonds sur un total de 263), et 16,12% de l'encours total de EUR 17,92 milliards.

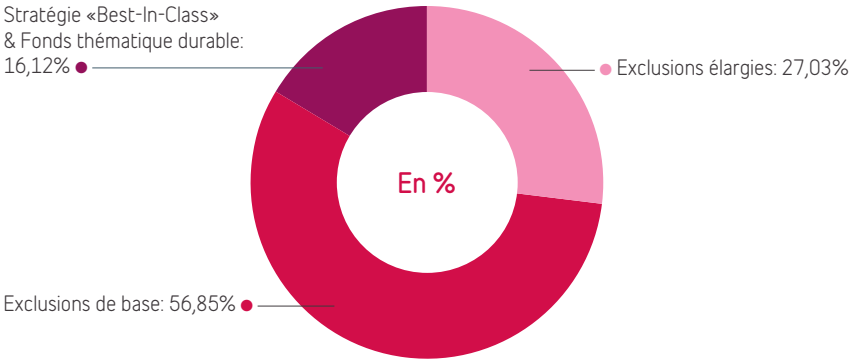
Les fonds soumis à un screening approfondi représentent quant à eux 47,53% des fonds que nous proposons, pour un encours qui représente 56,85% du total.

31,56% des fonds que nous proposons ne sont pas encore porteurs du label Febelfin, mais leur screening tient compte des exclusions légales de base.

ENGAGEMENT

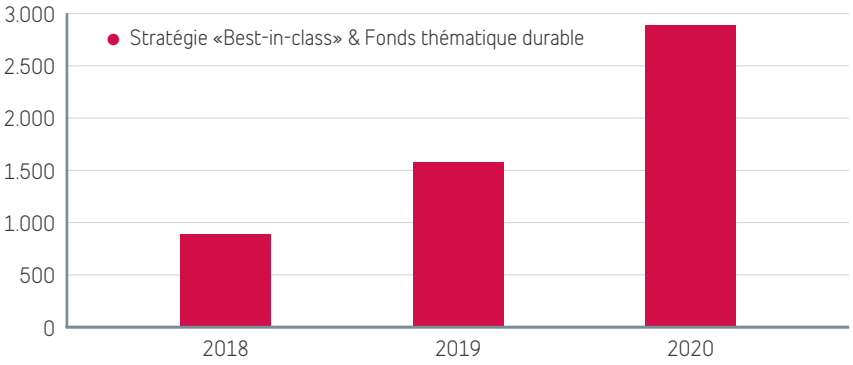
Encourager les clients à investir durablement

Répartition des actifs sous gestion par stratégie d'investissement



La proportion des fonds durables augmente au fil des ans. D'ici fin 2022, l'entièreté de la gamme Belfius devrait être exclusivement composée de fonds durables.

Évolution des actifs sous gestion des stratégies d'investissement durable utilisées dans la gestion de fonds chez Belfius – 2018-2020 (en millions d'EUR)



À partir de 2021, ces fonds seront classés selon la classification imposée par la Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR). Ces fonds seront aussi progressivement soumis à notre propre politique sectorielle.

4.3.7. Empreinte carbone

Depuis la COP21, la conférence de Paris sur le climat de 2015, l'empreinte CO_2 fait l'objet d'une grande attention dans la gestion des portefeuilles d'investissement. Candriam calcule et publie l'empreinte carbone de ses fonds ISR, dont les fonds Best-in-class et à thématique durable, depuis le Montreal Carbon Pledge. Ce faisant, Candriam implique les investisseurs dans la lutte contre le réchauffement climatique, tout en encourageant les entreprises et secteurs très générateurs de gaz à effet de serre à adopter un modèle plus écologique.

Empreinte carbone absolue[1]

	2018	2019	2020
Empreinte carbone absolue des fonds Best-in-class (ISR) commercialisés par Belfius (t CO_2 e)	20.614	78.174	105.738

(1) Toutes les données sont basées sur des calculs effectués par Candriam, sauf pour 2018, qui est basée sur des données calculées par Trucost à la demande de Candriam.

Empreinte carbone moyenne pondérée[1]

	2018		2019		2020	
	Portfolio	Benchmark	Portfolio	Benchmark	Portfolio	Benchmark
Empreinte carbone du portefeuille Belfius dans les fonds Candriam Best-in-class (ISR) (t CO_2 e /revenus en millions d'EUR des entreprises figurant dans les fonds)	118,2	229,1	99,3	210,3	63,6	95,8

(1) Toutes les données sont basées sur des calculs effectués par Candriam, sauf pour 2018, qui est basée sur des données calculées par Trucost à la demande de Candriam.

Dans une optique similaire, nous publions les émissions carbone du portefeuille de fonds mentionné ci-dessus, géré par Candriam et commercialisé par Belfius. Elles s'élèvent à 105.738 tonnes de CO_2: une augmentation de 35% par rapport à 2019, liée principalement à la croissance du volume total des fonds Best-in-class et à thématique durable sous gestion (+83%), et dans une moindre mesure à la hausse mondiale des émissions absolues des entreprises (une tendance observée à l'échelle mondiale). La moyenne pondérée de l'empreinte carbone, qui découple la progression du chiffre d'affaires des entreprises du portefeuille et leurs émissions de CO_2, diminue cependant de 36%, ce qui est positif.

Un aperçu complet de la gamme d'investissements durables est disponible sur notre site Internet.

4.4. Portfolio21: gestion durable des réserves de Belfius Insurance

Comme toute compagnie d'assurances, Belfius Insurance constitue une réserve pour pouvoir répondre à ses obligations contractuelles de versement de capital, d'intérêts et d'indemnités à ses clients. Cette réserve se compose en grande partie des primes d'assurance payées par les clients.

Belfius Insurance investit ces réserves conformément aux principes de Portfolio21: une stratégie de gestion durable de ses investissements, développée avec Candriam et l'agence indépendante Vigeo Eiris. Objectif: contribuer au développement durable en incluant de manière transparente des critères non financiers.

4.4.1. Screening

Portfolio21 s'appuie sur des critères d'exclusion basés principalement sur le respect des normes et standards internationaux en vigueur:

- Organisation internationale du travail (OIT): avec les émetteurs de titres (entreprises ou pays) critiqués pour des violations des droits humains sur le lieu de travail, un dialogue constructif est engagé afin de défendre les droits fondamentaux des salariés et d'améliorer la situation sur le lieu de travail. Le résultat de ce dialogue détermine si une action, une obligation ou un fonds d'investissement de cet émetteur a (encore) sa place dans le portefeuille.
- Fonds de pension du gouvernement norvégien: Portfolio21 applique les normes strictes de protection de l'environnement du Fonds de pension norvégien, fondées sur plusieurs conventions internationales en matière d'environnement et sur le Pacte mondial des Nations unies. Belfius Insurance n'accepte dans son portefeuille aucune entreprise qui enfreint ces normes environnementales.

En outre, comme pour toutes les autres activités de Belfius, le portefeuille d'investissements de Belfius Insurance respecte la politique sectorielle du groupe Belfius depuis 2020.

4.4.2. Un portefeuille majoritairement belge

Au 31 décembre 2020, le portefeuille d'investissements de Belfius Insurance (hors immeubles, hypothèques et liquidités) s'élevait à EUR 13,5 milliards environ. La plus grande partie (EUR 8,96 milliards, soit 66,4%) est investie dans des obligations souveraines. La partie cotée (actions et biens immobiliers) représente EUR 922,9 millions, soit 6,83% du portefeuille.

Les investissements sont majoritairement belges: 62,5% du montant total des obligations d'État sont investis dans des obligations d'État belges, et le portefeuille d'actions, avec 74,77% du total, est principalement orienté vers la Belgique.

4.4.3. Engagement actionnarial

Grâce à Portfolio21, les entreprises dont les pratiques commerciales peuvent enfreindre les normes internationales et la politique sectorielle de Belfius sont également encouragées à évoluer dans la bonne direction. Chaque année, Vigeo Eiris entame ainsi le dialogue, au nom de Belfius Insurance, avec 15 à 20 entreprises de son univers d'investissement. Sur cette base, un comité technique indépendant décide du statut de l'entreprise concernée. Pour en savoir plus, consultez la politique d'engagement de Belfius Insurance.

4.5. L'innovation digitale au service du développement durable

Belfius offre aussi des solutions digitales innovantes au-delà des produits traditionnels de bancassurance. Elles soutiennent les citoyens dans leurs efforts en matière environnementale et sociale.

- **Jane**: Avec notre initiative Jane, nous contribuons à relever le défi social du vieillissement de la population, en aidant les personnes en perte d'autonomie à vivre chez elles le plus longtemps possible. Des capteurs discrets installés au domicile, combinés à un algorithme d'intelligence artificielle qui «apprend» les habitudes de la personne âgée, permettent d'alerter les proches en cas d'événement inhabituel.
- **The Birdhouse**: Pour aider les entrepreneurs belges à concrétiser leurs idées, Belfius est depuis 2015 le partenaire principal de l'accélérateur de start-ups The Birdhouse, dont nous détenons 20% des parts. Tous les six mois, à Gand et à Anvers, The Birdhouse organise un programme d'accompagnement intensif à l'intention d'un cercle restreint d'entrepreneurs débutants triés sur le volet. Pendant tout un semestre, ils bénéficient d'une formation gratuite, et des conseils d'experts et d'entrepreneurs performants. Chaque année, ce programme contribue à mettre près de 30 start-ups sur les rails, notamment dans les domaines ESG.
  Belfius finance les frais du programme pour les start-ups, et prend une participation de 3% dans leur capital. Belfius Insurance a mis à disposition EUR 10 millions de capitaux d'investissement pour investir dans les start-ups les plus prometteuses.
- **Hoplr** compte parmi les partenaires de Belfius Insurance depuis sa participation au programme Birdhouse en 2020. Cette plateforme de connexion de quartier booste le dialogue, l'échange et la participation citoyenne, pour créer des villes plus intelligentes, bienveillantes et durables. En Belgique et aux Pays-Bas, plus de 2000 quartiers utilisent déjà Hoplr, pour un total de plus de 500.000 utilisateurs. La plateforme a connu une période de croissance remarquable avec le confinement lié au Covid-19. Elle a permis de relayer de nombreuses actions solidaires et de maintenir une forme de connexion dans les quartiers.
  En 2020, Hoplr a reçu l'un des Technology Tools Award du European Social Network, ainsi qu'un World Summit Award dans la catégorie Government & Citizen Engagement et un Seal of Excellence de la Commission européenne.

The Studio, des solutions pour soutenir les citoyens et les communes dans leurs démarches durables

Née en 2017, cette filiale de Belfius imagine et développe des produits digitaux utiles et inspirants pour la société. Elle se concentre en particulier sur des solutions qui encouragent les comportements durables et la consommation locale. The Studio propose désormais aux villes, communes ou organisations intercommunales trois produits à l'intention de leurs citoyens:

- Destinée aux écoles, 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. Chacun de ces trajets verts rapporte aux enfants des points convertibles en monnaie virtuelle, qu'ils peuvent dépenser dans les commerces locaux. Ils bénéficient non seulement à l'évolution des comportements, mais aussi à la qualité de l'air et à la sécurité autour de l'école.
  Buck-e est née en 2019 à l'initiative de la commune anversoise de Bonheiden, d'une collaboration entre The studio et l'entreprise belge Flow Pilots. En 2020, elle a convaincu quatre nouvelles communes. Elle équipe aujourd'hui 26 écoles en Belgique.
- 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.
- Fruit d'une collaboration avec Onze Stad App, **Cirklo Light** est la dernière réalisation du Studio. Via cette plateforme web, les citoyens des villes et communes clientes peuvent acheter ou recevoir des chèques-cadeaux dans des commerces locaux. Depuis son lancement en juin 2020, plus de 50 villes et communes font déjà appel à Cirklo Light pour promouvoir l'économie locale, avec des chèques d'une valeur totale de EUR 10 millions. Un coup de pouce particulièrement bienvenu à l'économie locale confrontée aux conséquences du Covid-19.

5. Climat & environnement

Nous avons pour ambition de réduire l'impact de nos opérations en suivant les objectifs de l'Accord de Paris. Dans ce but, nous nous sommes fixé un cadre en adhérant à la Belgian Alliance for Climate Action, aux Principes des Nations Unies pour une banque responsable (PRB) et une assurance durable (PSI) et aux Objectifs de développement durable.

Depuis 2020, Belfius est neutre en CO_2. C'est une grande étape dans la réduction de nos émissions. Belfius est ainsi la première grande banque à se voir attribuer le label CO_2 Neutral® par CO2logic. La méthode de calcul utilisée[1] est certifiée par l'organisme de contrôle externe Vinçotte[2]. Ce label atteste des efforts soutenus de Belfius en faveur du climat.

En pratique, nous réduisons nos émissions de CO_2 au maximum. Les efforts portent sur les bâtiments et leur consommation en ressources (énergie, eau, papier, etc.) mais aussi sur d'autres sources d'émissions, comme les déplacements des collaborateurs.

Parallèlement, nous compensons les émissions résiduelles en finançant trois projets à impact positif sur le climat dans le monde (Rwanda Safe Water & fight deforestation climate project, Zambia Agroforestry climate project et India Wind climate project). Et nous poursuivons notre démarche en élaborant avec CO2logic un plan ambitieux pour réduire davantage ces émissions résiduelles, conformément au plan Green Deal de la Commission européenne.

Le label CO_2 Neutral reçu en avril 2020 est basé sur les émissions de CO_2 de l'année fiscale 2019. Le groupe Belfius est ainsi déjà neutre en CO_2 pour 2019, et compte bien le rester.

(1) Méthodologie Bilan Carbone.
(2) Certification d'une durée de trois ans depuis 2019.

> “Nous visons une meilleure maîtrise de notre empreinte carbone en élaborant avec CO2logic un plan ambitieux pour réduire encore nos émissions résiduelles.”

ENGAGEMENT

Jouer un rôle de premier plan dans la transition durable de l'économie et de la société belge

D'ici 2025, Belfius réduira son empreinte carbone de 20%[1]

5.1. Empreinte carbone du groupe Belfius

Notre empreinte carbone, calculée par CO2logic, traduit les émissions de gaz à effet de serre liées au fonctionnement de l'entreprise. Nos émissions de CO_2 dépendent en grande partie de notre consommation d'énergies fossiles. Leur recul en 2020 (-28,5% par rapport à 2019) est surtout lié à la crise sanitaire et à l'augmentation massive du télétravail, en addition à nos efforts de réduction de CO_2 depuis plusieurs années.

Dans le tableau ci-dessous:

- Le **scope 1** regroupe les émissions directes liées au chauffage au gaz et mazout, et aux carburants (véhicules de service, voitures de société et déplacements professionnels réalisés avec des véhicules privés, leasings inclus). Depuis 2019, le scope 1 inclut aussi les gaz réfrigérants des systèmes de refroidissement des bâtiments, sur la base d'une hypothèse de 10% de perte annuelle.
- 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 & offshore, panneaux photovoltaïques, biomasse). En conséquence, les émissions de ce poste peuvent être considérées comme nulles. Elles seraient de 3.113,4 tonnes si l'électricité n'était pas d'origine renouvelable. Néanmoins, nous comptabilisons aussi l'impact indirect de l'électricité verte (lié à la production des panneaux solaires, éoliennes, etc.) dans le scope 3.
- Le **scope 3** concerne les émissions indirectes, liées d'abord aux déplacements domicile-travail (hors voitures de société et déplacements professionnels avec véhicules privés, reprises dans le scope 1), et en moindre mesure aux consommables papier. Le scope 3 inclut aussi la consommation d'eau, les déchets et les déplacements professionnels. Étant donné la situation exceptionnelle due au Covid-19, nous y avons aussi inclus les émissions estimées de CO_2 liées au télétravail généralisé. Viennent s'ajouter depuis 2020 les émissions indirectes liées au processus de production des ressources que nous consommons: gaz, mazout, véhicules et électricité.

Émissions de CO_2 par source (en tonnes de CO_2)

	2018	2019	2020	Évolution de 2019 à 2020
SCOPE 1	8.620,3	8.580,5	6.831,0	-20,4%
Gaz consommé	3.449,1	3.158,3	2.643,6	-16,3%
Mazout de chauffage	81,2	63,6	67,8	6,5%
Véhicules possédés (véhicules de pool, véhicules de société, déplacements professionnels via Flex)	3.990,1	4.258,6	3.019,6	-29,1%
Réfrigérants	1.099,9	1.099,9	1.099,9	0,0%
SCOPE 2	-	-	-	
Électricité consommée (market-based method)	-	-	-	
Électricité consommée (location-based method)	3.867,3	3.663,0	3.113,4	-15,0%
SCOPE 3	7.649,3	7.289,4	4.508,6	-38,1%
Papier consommé	991,3	776,1	665,0	-14,3%
Eau	24,2	24,6	10,2	-58,5%
Déchets (papier, carton, PMT, non trié)	136,1	119,6	49,7	-58,4%
Déplacements domicile-travail (impact du télétravail inclus)	5.679,2	5.614,9	1.773,8	-68,4%
Déplacements professionnels (véhicules privés)	458,4	415,9	71,0	-82,9%
Déplacements professionnels (transports publics)	46,9	44,4	32,5	-26,8%
Déplacements professionnels internationaux en train	5,8	3,1	0,8	-74,6%
Déplacements professionnels internationaux en avion	170,3	145,7	11,2	-92,3%
Transport du courrier	79,0	79,0	67,2	-15,0%
Transport des valeurs	58,2	66,2	40,5	-38,8%
Émissions indirectes liées au scope 1 & 2	-	-	1.786,6	
TOTAL DES ÉMISSIONS	16.269,7	15.870,0	11.339,6	-28,5%

(1) Par rapport à l'année de référence 2019.

L'utilisation d'une méthode de calcul plus appropriée a conduit à ajouter deux nouvelles catégories d'émissions de CO_2 à nos émissions totales. Bien que nous constations une diminution des émissions directes, nous sommes pleinement conscients de l'impact du télétravail sur les émissions qui devraient être comptabilisées par Belfius en tant qu'employeur et, à partir d'aujourd'hui, nous ajouterons cette catégorie pour prendre pleinement en compte tous les facteurs d'émissions importants liés au télétravail. De même, nous incluons cette année les émissions indirectes liées au scope 1 et 2 puisque la production d'énergie (même verte) peut être une source d'émissions de CO_2.

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

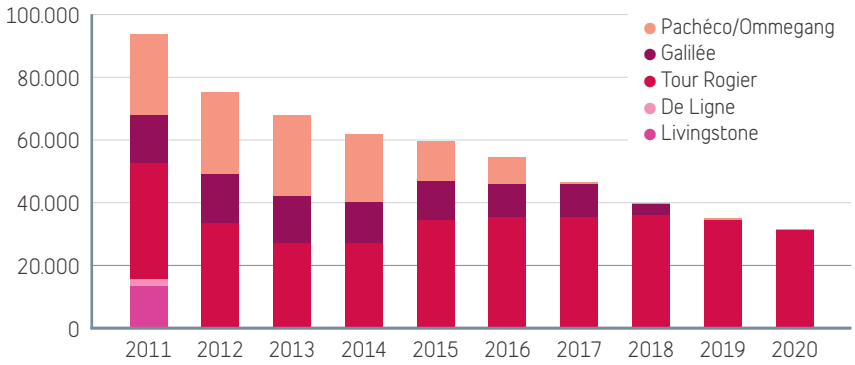
Pour atteindre la neutralité carbone, nous travaillons d'abord à réduire notre consommation d'énergie et de papier, nos déplacements et nos déchets, avec l'aide de CO2logic. Nos agences indépendantes travaillent aussi à réduire leurs émissions de CO_2.

5.2.1. Économies d'énergie

Depuis 2011, nous avons réduit de 66% notre consommation en énergie primaire (47% sur les cinq dernières années). Cette diminution sur le long terme, nous l'avons atteinte grâce à la centralisation des bâtiments situés à Bruxelles. Entre 2019 et 2020, la diminution est de 9%. Elle est plus faible que ne l'aurait laissé espérer le télétravail intensif en 2020, car la conception du siège central ne permet pas de désactiver les équipements ou les niveaux de confort par zone ou étage.

Belfius consomme exclusivement de l'électricité verte, validée par un label de garantie d'origine durable depuis 2008, et nous poursuivons nos efforts d'amélioration de nos performances énergétiques. Notre adhésion à Green IT (voir section 5.4.) pour réduire nos émissions de CO_2 liées à nos activités IT complète notre programme de réduction de notre impact écologique. Notre objectif est de réduire notre consommation énergétique de 20% entre 2019 et 2025.

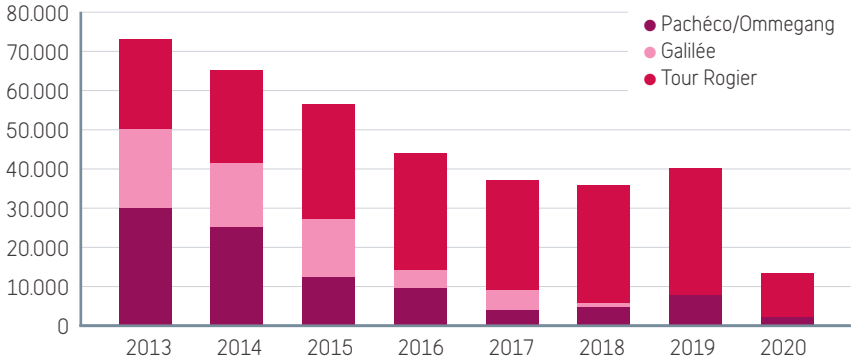
Évolution de la consommation d'énergie primaire dans les bâtiments du siège central à Bruxelles (en MWhep)



5.2.2. Consommation d'eau

La consommation d'eau des sièges centraux a diminué de 76% en cinq ans et de 67% depuis l'année passée. Sur les dernières années, cette évolution était attribuée au regroupement de plusieurs bâtiments; en 2020, elle s'explique par l'augmentation du télétravail dans le cadre des mesures sanitaires liées au Covid-19.

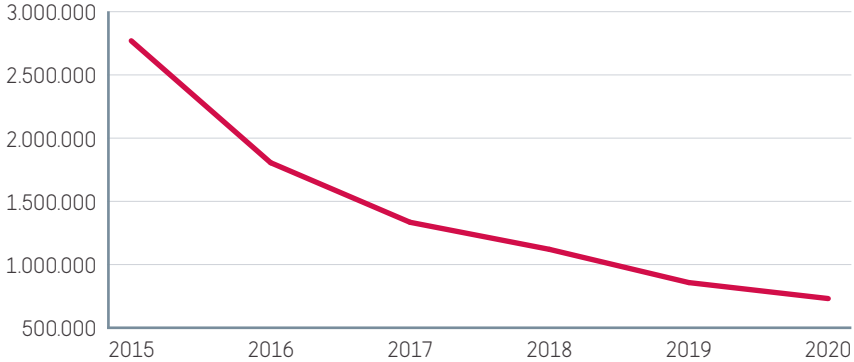
Consommation d'eau des sièges centraux (en m³)



5.2.3. De moins en moins de papier

Après les ressources énergétiques, le papier utilisé pour les impressions et photocopies - dont la quasi-totalité est certifiée FSC - est la principale ressource consommée par Belfius, avec près de 724 tonnes en 2020. Une diminution de 14,31% par rapport à l'année passée.

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



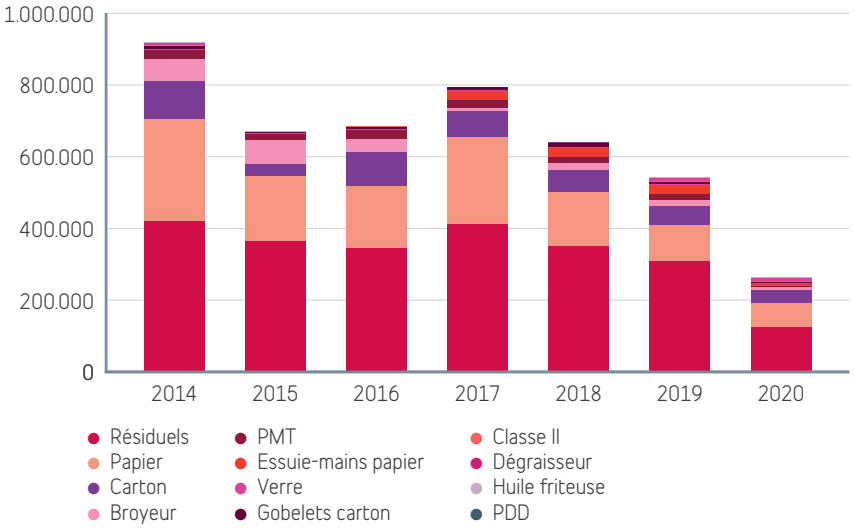
Cette diminution découle notamment de la généralisation des PC portables mis à la disposition des employés par Belfius, de la suppression des armoires, et d'une diminution de 30% du nombre d'imprimantes au siège central. La diminution des imprimantes se poursuivra également en agences: 60% du parc d'imprimantes sera supprimé en 2021, pour une réduction estimée des impressions de 40%.

Belfius produit également de gros efforts pour réduire l'impression des extraits de compte de ses clients en encourageant leur digitalisation. Et en agence, la numérisation des processus de nos produits d'assurances et de nos services bancaires se poursuit.

5.2.4. Les déchets sont en diminution régulière

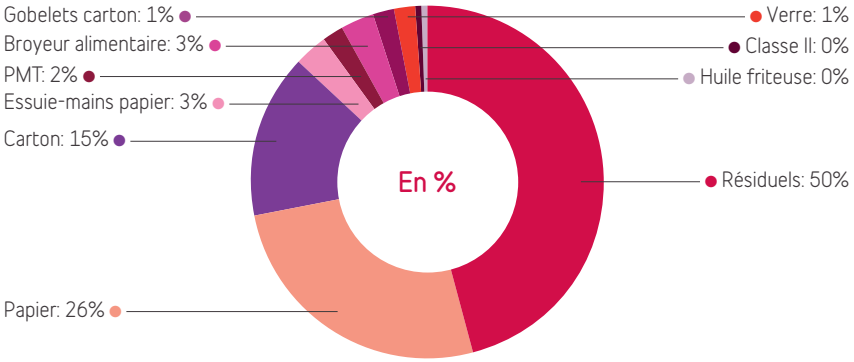
En 2020, le siège social a réduit ses déchets de 52% par rapport à 2019. Une réduction bien évidemment liée au télétravail massif. Toutes les catégories de déchets reculent, à commencer par les PMT (-74%), les gobelets en carton (-73%) et les essuie-mains en papier (-69%). Belfius souhaite maintenir cette tendance, et réduire ses déchets de 50% entre 2019 et 2025.

Production de déchets au siège central (en kg)



À l'horizon 2025, nous comptons aussi 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 contribuent régulièrement à sensibiliser les collaborateurs.

Répartition des déchets en 2020 au siège central



Tous les déchets mentionnés concernent des déchets non dangereux et sont recyclés, à l'exception des déchets résiduels, qui sont incinérés.[1]

(1) Informations fournies par le prestataire chargé de l'élimination des déchets.

5.2.5. Des déplacements domicile-travail durables

La crise sanitaire et le télétravail obligatoire ont diminué fortement les déplacements domicile-travail. Depuis 2019, les émissions de CO_2 ont reculé de 76%. Belfius proposait déjà depuis plusieurs années deux jours de télétravail par semaine, dans une optique d'équilibre travail-vie privée et de réduction du trafic et de son impact écologique. Pour atteindre nos ambitions de réduction de CO_2, nous souhaitons augmenter le nombre moyen de jours de télétravail par collaborateur par an. En 2020, le travail à domicile est devenu la norme dès le début de la pandémie, et 95% des collaborateurs de Belfius ont travaillé à domicile. Le nombre moyen estimé de jours de télétravail par personne s'élève à 148[1] (contre 31 en 2019 et 27 en 2018), sur un total de 220 jours de travail maximum.

Aujourd'hui, 77,5% des collaborateurs du siège bruxellois utilisent les transports en commun pour se rendre au travail, et 2,5% font le trajet complet à vélo. Seuls 19,6% se déplacent seuls en voiture ou à moto. La part modale de la voiture en solo a reculé de 64% en 20 ans et de 11% depuis l'année passée. 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: le parking est payant pour les collaborateurs 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 2020 de:

- 57,8% pour les transports en commun (contre 57,5% en 2019)
- 38% pour les transports motorisés privés: auto, moto, covoiturage (38,4% en 2019)
- 4,2% pour les modes actifs: marche ou vélo (4,1% en 2019)

ENGAGEMENT

Être et rester neutre en CO_2

5.3. Compensation et neutralité carbone

Désormais, quel que soit le total de nos émissions résiduelles de CO_2, nous le compensons entièrement pour arriver à la neutralité carbone. Pour ce faire, nous finançons des projets pour le climat certifiés par Gold Standard, Verified Carbon Standard, Plan Vivo, ou la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques (CCNUCC).

En 2020, nous avons compensé 15.870 tonnes de CO_2 (empreinte calculée pour l'année 2019) en participant au financement de trois projets:

- **Conservation des forêts en Zambie** (compensation de plus de 2.870 tCO_2):
  Des pratiques agricoles inappropriées, la pauvreté et la perte de forêts et d'écosystèmes précieux menacent la Zambie. Pour joindre les deux bouts, les agriculteurs doivent souvent recourir à des pratiques illégales de braconnage. Ce projet forme les agriculteurs aux méthodes durables qui préservent la forêt et améliorent les moyens de subsistance de leurs familles, tout en construisant des communautés locales résilientes qui sont les protecteurs de la terre. Grâce à ce projet, Belfius a permis d'aider 206 agriculteurs, de protéger 1.333 hectares de terrain et de sauver 614.784 arbres.
- **Eau potable au Rwanda** (compensation de 4.000 tCO_2):
  L'accès à l'eau potable est problématique dans de nombreuses régions du Rwanda. L'eau provient souvent de sources polluées. Avant de la consommer, la population la fait bouillir en utilisant du bois de chauffage, entraînant déforestation et libération de gaz à effet de serre. En réhabilitant des puits d'eau potable, ce projet facilite l'accès à une eau de qualité et réduit la consommation de bois de chauffage. La contribution de Belfius a permis de fournir plus de 5 millions de litres d'eau, aidant 2.102 personnes et préservant 22,4 hectares de forêt.

(1) Nombre de jours tel que chaque collaborateur l'enregistre dans le système de comptabilisation des jours de télétravail. Le chiffre réel peut être supérieur.

- **Parc éolien en Inde** (compensation de 9.000 tCO_2):
  Le réseau électrique indien est presque entièrement tributaire des centrales électriques à combustibles fossiles. Le pays se classe extrêmement haut sur la dépendance au charbon, qui émet d'énormes quantités de CO_2 et contribue à la pollution et à la mauvaise qualité de l'air. Ce projet construit des éoliennes, fournit au réseau électrique une énergie propre et renouvelable et stimule la transition vers une économie plus sobre en carbone. La contribution de Belfius représente 9.179 MWh d'énergie éolienne et couvre la consommation d'une année de 8.499 ménages.

Nous compenserons nos émissions résiduelles de l'année 2020 (11.339,6 tonnes de CO_2) à travers les mêmes projets, pour un impact plus durable. Pour les années suivantes, Belfius a pour ambition de créer son propre projet de compensation, en collaboration avec une organisation belge.

5.4. Green IT

À la suite de notre adhésion au club **Green IT Belgium** début 2020, Green IT a effectué une première analyse de l'empreinte environnementale de nos systèmes informatiques pour savoir ce qu'ils représentent en termes d'émissions de CO_2, de consommation d'énergie primaire, d'eau et de ressources abiotiques (non liées au vivant). Nos résultats ont été comparés à ceux de 38 autres grandes entreprises, dans des secteurs variés. Les données complètes sont en cours de validation mais, selon les premiers résultats, Belfius obtient déjà de bons résultats en termes de consommation d'eau et de ressources abiotiques. Plusieurs facteurs y contribuent, comme:

- l'utilisation exclusive de papier recyclé pour nos impressions, et la récupération du papier utilisé en interne pour recyclage
- un taux d'équipement informatique relativement faible (nombre de serveurs par employé faible, et durée de vie du matériel IT élevé)
- l'externalisation de nos centres informatiques dans des entreprises spécialisées alimentées par de l'énergie hydro-électrique – une source d'énergie peu consommatrice en eau et peu génératrice de gaz à effet de serre.

L'analyse effectuée par Green IT en 2020 a aussi mené à la décision d'instaurer une gouvernance spécifique pour continuer à réduire l'empreinte environnementale de nos systèmes IT, avec une stratégie alignée avec la stratégie ESG globale de Belfius. Les premières initiatives porteront sur un achat et une utilisation plus responsable de l'équipement IT.

Dès 2021, nous allons:

- ajouter des clauses sociales et environnementales dans les appels d'offre d'équipements et de services;
- monitorer la fin de vie de ces équipements – préférence sera donnée aux fournisseurs qui leur donnent une deuxième vie;
- sensibiliser tous les services impliqués (acheteurs, building management, IT, CSR, etc.) aux bonnes pratiques d'un IT plus durable.

Autre nouveauté récente, Belfius est membre du **Belgian Institute for Sustainable IT (ISIT-BE)** depuis sa création en octobre 2020. Ce think and do tank belge s'inspire de l'Institut Numérique Responsable (INR) français. Son ambition: à l'heure de la transformation digitale, rassembler les entreprises, organisations et particuliers et les aider à réduire l'empreinte environnementale et sociale de leur système IT.

En 2021, nous signerons la charte de l'ISIT-BE, qui nous engage à évoluer vers un système IT durable. Il ne s'agit pas seulement d'en réduire l'impact environnemental, mais aussi de développer des services digitaux accessibles et inclusifs. De favoriser l'émergence de nouveaux comportements et de nouvelles valeurs grâce à la technologie numérique. Et d'entretenir des pratiques numériques éthiques et responsables, avec des technologies et services transparents et mesurables.

6. Engagement sociétal

6.1. Une collaboration durable avec la société

Belfius cultive une longue tradition de soutien aux projets à finalité sociale. L'engagement sociétal est inscrit dans nos gènes et notre stratégie. Chaque année, nos collaborateurs soutiennent activement diverses associations et initiatives caritatives. Conformément à notre stratégie, nous optons pour des partenariats de long terme avec des organisations belges qui travaillent pour ceux à qui la vie a donné moins d'opportunités.

6.1.1. Projets caritatifs

Journées des Nez Rouges

Avec VTM, Qmusic et Het Laatste Nieuws, Belfius soutient la Journée des Nez Rouges depuis ses débuts. Cette action vise à renforcer la résilience des jeunes en Flandre, sur le plan mental, physique et social. L'édition 2020, particulièrement cruciale dans le contexte du Covid-19, s'est recentrée sur la sensibilisation, plutôt que sur les actions de collecte de fonds. Près de 60.000 jeunes ont reçu une formation en ligne à la résilience, et le nombre de maisons OverKop (où les jeunes peuvent aller chercher une aide accessible) est passé de 5 à 16.

Viva for Life

Belfius soutient Viva For Life (une initiative de la RTBF, en partenariat avec Cap 48) depuis 2014 et en est le principal sponsor depuis 2016. Viva for Life lutte contre la pauvreté des enfants, qui touche 1 enfant sur 4 en Wallonie et près de 1 sur 2 à Bruxelles. Cap 48 gère tous les dons et bénéfices de cette initiative, et sélectionne les associations bénéficiaires -les fonds collectés en 2019 ont permis de soutenir 136 institutions en 2020. Malgré toutes les contraintes liées au Covid-19, l'édition 2020 de Viva for Life a permis de récolter le montant record de EUR 7.061.534, dont EUR 623.345 apportés par Belfius.

Évolution des chiffres Journée des Nez rouges

(en EUR)	2018	2019	2020
Recette Journée des Nez rouges	4.269.073	4.315.197	N/A

Évolution des chiffres Viva For Life

(en EUR)	2018	2019	2020
Montant Belfius[1]	385.252	461.137	623.345
Total des recettes[1] Viva For Life	4.929.220	5.658.352	7.061.534

(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 à Bruxelles.

Special Olympics

À travers notre partenariat avec Special Olympics Belgium (depuis 2014), nous soutenons les personnes ayant un handicap mental, et encourageons leur intégration dans la société belge par le biais du sport. Malgré le Covid-19, les Jeux 2020 ont eu lieu, dans une version virtuelle adaptée, avec une participation record de 11.000 athlètes.

6.1.2. Programme Philanthropie

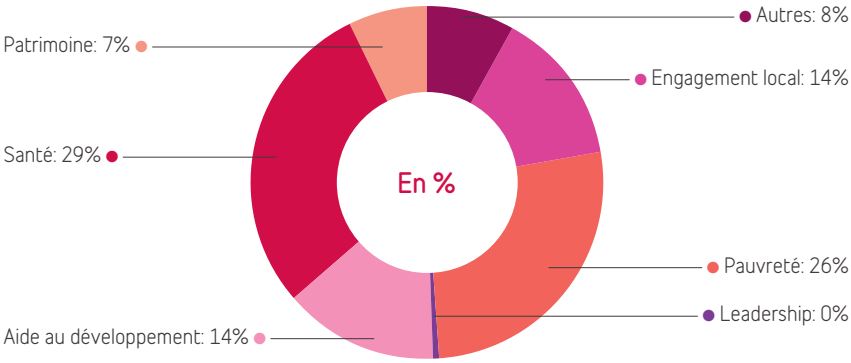
Soutien via Wealth

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 désireux de soutenir certaines associations ou de lutter de manière structurée contre des problèmes sociétaux. À travers ce programme, Belfius accompagne ses clients dans la création de leur propre fonds nominatif au sein d'une structure existante: fondation d'utilité publique, université, etc.

Jusqu'à présent, plus de 1.615 fonds ont vu le jour. En 2020, 197 fonds étaient en activité, et plus de EUR 4 millions sont passés de la succession de clients Belfius à des œuvres caritatives.

Les thèmes choisis par les clients présentent un large éventail: santé, pauvreté, aide au développement, engagement local, préservation du patrimoine, etc.

Allocation par thème des fonds à but philanthropique en 2020



Soutien lié aux Fonds du futur

Les Fonds du futur (voir section 4.3.1.) investissent dans des entreprises qui apportent des solutions à certains défis sociétaux. Belfius y ajoute une dimension supplémentaire en apportant un soutien financier à des organisations caritatives ou des initiatives locales actives dans le même domaine. Pour l'année 2020:

- Belfius Equities Cure: EUR 476.182 pour la Fondation contre le cancer
- Belfius Equities Climate: EUR 48.145 (permettant de compenser l'émission de 13.236 tonnes de CO_2)
- Belfius Equities Wo=Men: EUR 97.000 à Boost
- Belfius Equities Be=Long: EUR 121.000 à Tubbe

6.1.3. 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. Au total, Belfius a ainsi livré environ 180.000 produits sociaux et 85.000 cartes. Vous trouverez un aperçu de nos produits sociaux sur notre site web.

ENGAGEMENT

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

École19

Fin 2020, Belfius a prolongé son partenariat avec l'École 19, jusqu'en 2023. Dans cette école, des jeunes de 18 à 30 ans, même sans diplôme, peuvent se former à l'informatique. En 2020, elle a déménagé d'Uccle au centre de Bruxelles pour être plus accessible par les transports publics. Elle a également poursuivi sa politique de diversification pour attirer un public féminin plus large et davantage d'étudiants néerlandophones. En 2020, quatre étudiants de l'École ont effectué un stage chez Belfius et deux ont été recrutés.

6.1.4. Collection d'art Belfius

Depuis une décennie, Belfius partage sa passion pour l'art avec le public. Chaque année, la Galerie d'art Belfius, située au 32e étage du siège bruxellois, présente une sélection d'une soixantaine d'œuvres d'art de la collection, sélectionnées autour d'un thème donné. Avec ses 4.300 œuvres, la Belfius Art Collection est la plus grande collection privée d'art belge.

Pour permettre au public de profiter à tout moment de ce patrimoine artistique, notre site web propose des visites virtuelles des expositions des dernières années. Malgré les restrictions sanitaires, la Galerie d'art Belfius est donc virtuellement restée accessible en 2020. Nos pages Facebook et Instagram servent aussi de relais pour présenter des œuvres et partager un peu de la vie de la Collection.

Notre soutien à l'art belge se traduit également par le prêt d'œuvres de la Collection aux musées de Belgique et des pays voisins et, en particulier dans une année 2020 difficile, l'acquisition d'œuvres de jeunes talents belges.

ENGAGEMENT

Donner l'exemple
en tant qu'employeur

6.2. Nos collaborateurs

Prendre nos responsabilités au sein de la société, être pertinents et inspirants pour la société belge, cela commence en interne. En tant qu'employeur, Belfius veut offrir à ses collaborateurs, quel que soit leur âge ou leur fonction:

- un emploi durable et des perspectives à long terme, grâce à des opportunités multiples et ininterrompues d'apprendre et de se former, à une gestion active de carrière, et à un accompagnement attentif du changement
- un travail qui a du sens grâce à une raison d'être (purpose) et des valeurs fortes, vécues et transmises par des managers formés, accompagnés et reconnus pour ce faire

6.2.1. Apprentissage tout au long de la vie

À l'heure où les technologies et les modes de travail évoluent à grande vitesse, le travail au sein d'un groupe de bancassurance exige sans cesse de nouvelles compétences et connaissances. La crise sanitaire accélère encore les changements. Pour garantir et développer l'employabilité de ses collaborateurs, Belfius leur propose un large programme de formations au travers du portail «My Development». Depuis l'automne 2020, ce portail donne aussi accès à Share&Learn, une plateforme interne de partage de contenus informatifs ou inspirants. Quelques mois après son lancement, elle compte déjà 450 vidéos ou documents, notamment dans le domaine de la collaboration à distance et du télétravail efficace.

Belfius soutient également un ensemble d'initiatives de développement organisées par et pour les collaborateurs. Dans ces sessions Train Your Colleagues, le collaborateur qui possède une expertise spécifique la partage avec ses collègues, par exemple en

matière numérique (Digital Speed Dating) ou linguistique (Linguistic Lunches). Ces formations par et pour les collègues dépassent parfois le cadre des hard et soft skills liées à l'activité de bancassurance. Fin 2020, dans le cadre de notre engagement sociétal, une dizaine de collaborateurs ont ainsi proposé des partages d'expérience au profit de Viva for Life, autour de différents thèmes de développement durable: diversité, économie circulaire, réduction des déchets, bénévolat, etc.

6.2.2. Une politique de carrière durable

La nouvelle politique de carrière mise en place en 2019 au niveau de Belfius Banque s'appuie sur deux piliers. D'une part, un outil de réflexion sous la forme d'un questionnaire personnel en ligne, permettant aux collaborateurs de se poser les bonnes questions pour gérer tous les aspects de leur carrière. D'autre part, chaque collaborateur a la possibilité de convier son dirigeant au moins une fois tous les 12 à 18 mois à un entretien de carrière pour aborder ses projets d'avenir professionnel.

Malgré le contexte Covid-19, 735 collaborateurs indiquaient être prêts à avoir leur entretien de carrière, ou l'avoir effectivement eu. Les premiers retours concernant le questionnaire sont très positifs. Un outil plus interactif est en préparation pour début 2021, parallèlement au re-design du portail «My Development».

6.2.3. Une attention particulière au bien-être, en particulier en période de pandémie

Une approche structurée du bien-être

Belfius suit depuis plusieurs années une approche structurée en matière de bien-être des collaborateurs. Un outil de diagnostic «bien-être» permet d'identifier le niveau de résilience et les facteurs de risque, au niveau collectif et individuel, afin de pouvoir prendre des mesures ciblées. Sur le plan individuel, les collaborateurs reçoivent un rapport confidentiel avec des pistes d'action concrètes. Ils peuvent trouver du soutien en interne auprès de l'équipe psycho-sociale, mais aussi à l'extérieur par le biais de l'Employee Assistance Program (EAP). (Voir aussi le chapitre RH de ce rapport.)

L'examen de ces données collectives et anonymisées, mais aussi des périodes d'absence et des accidents du travail, qui sont suivis de près par le comité de protection et prévention au travail (CPPT), permettent aussi de prendre des mesures ajustées. En 2020, il y a eu à l'échelle du groupe 15 accidents du travail et 19 accidents sur le chemin du travail, qui ont entraîné au total 69 jours d'absence.

Satisfaction et engagement des collaborateurs

Nous mesurons chaque année la satisfaction et l'engagement de nos collaborateurs à travers l'enquête d'engagement. Les résultats de 2020 sont excellents, malgré la crise du Covid-19. Belfius a obtenu des scores élevés et en hausse, tant en termes de satisfaction que d'engagement du personnel. Au niveau du groupe (Belfius Banque et Belfius Insurance), l'enquête révèle un niveau d'engagement de 90% (contre 84% en 2019) et un niveau de satisfaction de 96% (contre 91% en 2019).

Nous visons un score moyen d'engagement des collaborateurs supérieur à 90%

Maintenir la connexion en période de Covid-19

Le sens que trouve chacun au travail tient aussi en grande partie à la qualité des contacts et des collaborations - un aspect que la longue période de télétravail entamée en mars 2020 risquait de mettre à mal. Grâce à la mise en place depuis 2017 d'un environnement de travail innovant permettant un équilibre optimal entre vie professionnelle et vie privée (projet BeWoW), le télétravail était déjà largement entré dans les habitudes de la majorité des collaborateurs. La contrainte du télétravail généralisé n'a donc pas suscité de difficulté majeure sur le plan organisationnel. Néanmoins, une série d'initiatives ont contribué à préserver le bien-être de chacun et à faciliter la collaboration:

- Enquête «Comment allez-vous?» organisée six fois entre mars et octobre 2020, avec une participation massive - 64% de réponses en moyenne. Les résultats, systématiquement partagés avec les partenaires sociaux et l'ensemble des collaborateurs, ont permis d'affiner le soutien offert aux collaborateurs.
- Conseils et astuces télétravail sur l'intranet: comment bien organiser sa journée,

garder son énergie, maintenir le contact, etc.
- Réorganisation des formations afin qu'elles puissent avoir lieu à distance.
- Sessions de yoga, zumba, body training, pleine conscience ou yoga du rire par Skype, dispensées par des collègues formés dans ces domaines, pour pallier l'inaccessibilité de la salle de sport du siège bruxellois: plus de 200 sessions entre avril et décembre, pour plus de 2.000 participations (de 323 collaborateurs différents).
- Mais aussi: visite virtuelle de la Galerie d'art Belfius, applaudissements virtuels pour les équipes Belfius, montage vidéo des encouragements et vœux des collaborateurs à leurs collègues…

6.2.4. Leadership

Les leaders jouent un rôle essentiel pour aligner chacun derrière une même vision, transmettre sens et inspiration, accompagner le changement et faire vivre les valeurs au sein des équipes. Au-delà des formations accessibles sur MyDevelopment, les initiatives se poursuivent pour aider les responsables d'équipe à développer leur leadership et à soutenir l'agilité de leur équipe.

En 2020, avec la généralisation du télétravail, les managers ont bénéficié d'un soutien largement axé sur la gestion à distance de leurs équipes, en recevant des formations et des outils spécifiques pour optimiser la collaboration de l'équipe à distance.

Lancé en 2018, le projet LeaderShift s'est clôturé début 2020. Au total, 600 leaders ont vécu, en petits groupes, cette expérience immersive de cinq jours alternant visites d'entreprises, conférences, sessions de formation intensives, intervision et réseautage. Objectif: intégrer l'état d'esprit, les outils et les comportements nécessaires pour accompagner et anticiper les nombreux défis et changements qui attendent encore Belfius.

6.2.5. Critères durables dans la rémunération du management

Belfius encourage aussi l'orientation «durable» des managers par le biais de leur rémunération variable. Celle-ci dépend pour un tiers d'objectifs qualitatifs liés à la responsabilité sociétale de Belfius: un taux de satisfaction de nos clients supérieur à 95%, des compétences avérées en leadership, et un taux élevé d'engagement des employés. Dès 2021, de nouveaux critères ESG viendront les compléter, afin de soutenir mieux encore les considérations ESG dans les décisions du management.

6.2.6. Culture et valeurs

Notre rôle d'employeur et de bancassureur sociétalement responsable requiert une attitude juste (Fair), Authentique, orientée Client et Entrepreneuriale - FACE, les quatre valeurs de Belfius (voir section 2.1.). À la suite du lancement de ces valeurs en 2019, la réflexion est en cours pour imaginer comment les faire vivre très concrètement dans tout ce que nous faisons chez Belfius - pour les intégrer à notre culture. Différents workshops organisés en 2020 nous ont amenés à identifier deux leviers de changement culturel, qui seront mis en place en 2021.

6.2.7. Une politique de diversité active

Soutenir l'égalité des chances dans la société belge, cela commence par une politique RH favorable à toutes les diversités. Plus notre politique est inclusive, plus notre organisation reflète la réalité d'une société de plus en plus diverse, et plus elle est à même de répondre à ses attentes, en termes de produits et services. Depuis 2015, un Diversity manager et un Diversity Steering y veillent spécifiquement.

D'ici 2025, l'organisation comptera au moins 44% de femmes à tous les niveaux

Diversité de genre

Belfius Group établit progressivement un meilleur équilibre hommes-femmes à tous les niveaux de l'organisation. Aujourd'hui, les femmes représentent 35,4% du management et 33,8% du senior management (contre respectivement 32,2% et 33,1% un an plus tôt). Notre objectif est fixé à 44% à l'horizon 2025.

Nous continuons ainsi à prendre une part active à l'initiative «Women In Finance» visant

à améliorer la représentation équilibrée des genres dans le secteur financier. En signant la Charte de la diversité du secteur financier en 2019, nous nous sommes engagés 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.

Belfius s'efforce de mener une politique non discriminante en matière de rémunération. Tous les deux ans, une analyse mesure les éventuels écarts de rémunération liés au genre; ses résultats sont présentés aux partenaires sociaux (conseil d'entreprise). La prochaine analyse aura lieu en 2021.

Nous prévoyons:

- Dès le troisième trimestre 2021, notre politique de rémunération intégrera un paragraphe explicite sur l'égalité des salaires et des opportunités entre les hommes et les femmes.
- Au moment de déterminer les augmentations salariales et les variables, les responsables d'équipe recevront des directives spécifiques en matière d'égalité des genres.
- Et au niveau du Senior Management, le Comité de rémunération veillera à ce que les montants attribués ne soient pas discriminants en termes de genre.

En 2020, sur les 799 hommes et 684 femmes qui ont eu droit à prendre un congé parental ou un congé parental «Covid-19», 122 hommes et 188 femmes l'ont réellement pris (contre respectivement 84 et 116 en 2019). Sur les 310 personnes qui ont pris un congé parental en 2020, seuls 3 ne travaillent plus chez Belfius.

- Le taux de retour au travail suit dans quelle mesure les parents reviennent effectivement au travail à l'issue de leur congé parental. En 2020, il est de 99,03%.
- Le taux de rétention après 12 mois des parents ayant pris un congé parental en 2019, est de 100%.

Diversité des générations

Différentes initiatives encouragent les collaborations transversales, et permettent aux plus jeunes de donner toute leur mesure.

- Le séminaire de deux jours intitulé **Bridge Builders** vise à découvrir un autre environnement de travail, à développer son réseau, et surtout à construire des ponts. Entre générations: en permettant à de jeunes collaborateurs et des collaborateurs plus expérimentés de travailler ensemble sur des sujets spécifiques. Et entre Belfius et le monde extérieur: en collaborant avec des établissements du secteur social à Bruxelles. Seule une des deux éditions annuelles a pu avoir lieu sous sa forme habituelle en 2020. La seconde s'est déroulée à distance. Un beau succès selon la quarantaine de participants, qui pourrait être réitéré même après le Covid-19.
- La **Belfius Young Community (BYC)** rassemble les collaborateurs de moins de 36 ans, qu'elle vise à rapprocher et à accompagner dans les premières années de leur carrière. À travers ses activités, elle contribue à élargir la place des jeunes collaborateurs et à laisser leur empreinte sur la culture d'entreprise de Belfius. Au-delà du des moments ludiques, du networking et de l'engagement citoyen, la BYC contribue aussi à l'innovation, en présentant régulièrement le fruit de sa réflexion à la direction. Chaque année, elle organise aussi une rencontre avec les membres du comité exécutif de Belfius Banque et Assurances.

Diversité des profils

Nous en sommes convaincus, les équipes composées de collaborateurs aux personnalités, talents et horizons différents sont plus performantes. L'innovation, accélérée par l'évolution des technologies et des comportements, demande d'élargir la palette des compétences.

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

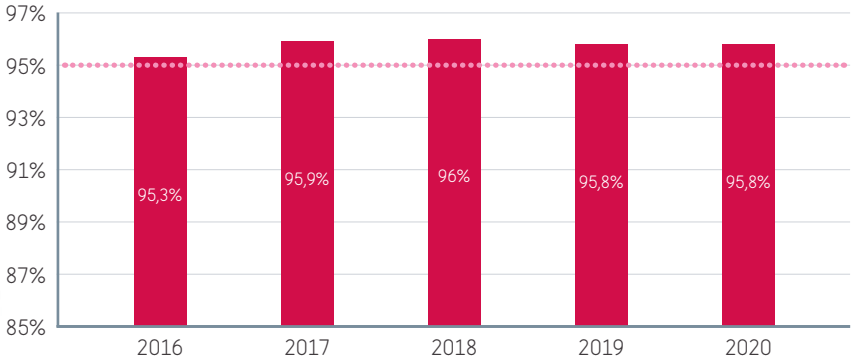
6.3. Le client au cœur de notre stratégie

Notre engagement sociétal est inscrit dans notre raison d'être: Meaningful & Inspiring for the Belgian Society. Together. Comme mentionné plus haut, quatre valeurs nous aident à faire de ce principe une réalité au quotidien: la volonté de faire ce qui est juste (fair), l'authenticité, l'orientation client et l'esprit d'entreprendre. Établir une relation durable avec nos clients, prendre en compte leurs opinions et satisfaire leurs demandes a autant d'importance que d'optimiser nos services opérationnels ou nos performances financières.

6.3.1. Plus de 95% de clients satisfaits, depuis plus de 5 ans

Belfius Banque accorde beaucoup d'importance à la satisfaction de ses clients, qu'elle mesure régulièrement. En 2020, elle a adressé une enquête de satisfaction à 512.391 clients Retail (RCB). Les 70.653 participants lui ont attribué un score moyen de 95,7%, confirmant une progression de la satisfaction pour la deuxième année consécutive. Le même exercice du côté des clients Public, Social & Corporate (PCB) a donné 597 réponses sur 5.404 clients invités à participer, et un score de 95,9%. Globalement, Belfius Banque obtient pour 2020 un score de satisfaction de 95,8%[1]. Elle dépasse ainsi pour la cinquième année consécutive son objectif de 95% de clients satisfaits.

Évolution de la satisfaction des clients: Belfius Banque globalement



6.3.2. Au-delà des attentes

Au-delà des produits et services de qualité dans nos métiers de base, nous continuons à développer des solutions «beyond banking» dans des domaines où notre expertise nous permet de proposer des solutions innovantes - plus d'info à ce sujet à la section 4.5. Au fil des ans, c'est un véritable écosystème digital qui prend forme. Il contribue à créer une relation durable avec nos clients, à travers des produits et services de qualité qui leur facilitent la vie, principalement dans le domaine de l'habitation, de la mobilité et des télécoms.

Notre app multifonctions Belfius Pop-Up compte désormais huit services différents, dont trois nouveautés en 2020:

- Accès direct aux chèques-repas, éco-chèques et chèques-cadeaux Monizze
- Faciliter le stationnement en ville avec 4411 (Be-Mobile)
- Effectuer une recherche immobilière ou vendre un bien sur Immovlan

Les autres services facilitent l'utilisation de moyens de transports alternatifs, permettent de gérer son épargne-pension ou encore d'acheter des titres-services. Plus de 215.000 clients ont souscrit à au moins un de ces huit services. Et plus de 60.000 d'entre eux en utilisent au moins un régulièrement. Parmi ces clients, plus de 90% trouvent notre proposition (très) intéressante, et plus de 80% recommanderaient ces services. En 2020, Belfius Pop-Up comptabilise ainsi plus de 440.000 transactions, malgré le ralentissement lié au Covid-19.

(1) La pondération est de 2/3 pour RCB et 1/3 pour PCB.

De nouveaux partenariats contribuent sans cesse à élargir notre offre de service, au-delà des attentes des clients. En 2020, nous avons noué trois partenariats stratégiques supplémentaires:

- **Skipr**, avec sa solution innovante de «mobility as a service» (MaaS) pour les entreprises désireuses de faciliter la mobilité multimodale
- **Proximus**, avec qui nous développons une offre conjointe, dont une néobanque qui sortira en 2021 sous le nom de Banx
- **Immovlan** complète notre expertise pour accompagner nos clients dans toutes les étapes de leurs projets immobiliers

6.3.3. Data Privacy

Comme le stipule l'un de nos dix engagements, Belfius ne vendra jamais les données personnelles de ses clients à des tiers et travaillera toujours selon une approche explicitement fondée sur le consentement si des données devaient être échangées pour mieux servir ses clients.

Confidentialité des données

Chez Belfius, le respect de la vie privée et la protection des données personnelles constituent des engagements fondamentaux. Ils figurent dans la charte de confidentialité de Belfius, et se traduisent en interne dans une politique et des directives de confidentialité régulièrement mises à jour.

Chaque nouvelle démarche envers le client - qu'il s'agisse de lui proposer des produits, des services, des outils numériques ou des informations - fait l'objet d'une analyse RGPD préalable (Règlement général sur la protection des données, 2018).

Différents acteurs collaborent pour garantir la conformité de nos processus au RGPD: le Data Protection Officer (DPO), le Chief Information Security Officer (CISO), le Digital Security Officer (DSO), le département des risques non financiers (NFR), le service juridique et le service compliance. Sans oublier le réseau de correspondants Vie privée, présents dans chaque direction pour accompagner et conseiller les collaborateurs en matière de RGPD. Ceux-ci sont aussi sensibilisés à la question de la protection de la vie privée par des sessions d'e-learning obligatoires (suivies par 94,22% des collaborateurs à la fin 2020) et par une communication régulière (dossier détaillé sur l'intranet et messages réguliers, adressés à l'ensemble des collaborateurs ou dans le contexte de projets spécifiques).

Droits GDPR et violations de données

Le GDPR garantit aux clients une série de droits, dont l'accès à leurs données personnelles. Nos canaux digitaux leur permettent d'exercer facilement ces droits, comme le prouvent les 13.285 démarches effectuées par des clients en 2020. Dans chaque cas, nous avons fourni une réponse dans le délai légal d'un mois. 98,8% des demandes (soit 13.126) concernaient le droit d'accès aux données personnelles. Plus de 99,5% d'entre elles ont transité par nos canaux digitaux, et ont été traitées le jour ouvrable suivant. Cela confirme que Belfius peut offrir une transparence totale à ses clients sur les données personnelles conservées.

La gouvernance et le traitement des violations de données sont décrits dans une directive de confidentialité distincte. Aucune violation de données significative n'a été identifiée en 2020. Seuls huit faits mineurs ont été signalés à l'Autorité de protection des données (APD) (contre 3 en 2019): pour chaque cas, nous avons apporté une réponse rapide et pris des mesures appropriées.

6.3.4. Sécurité de l'information

La digitalisation du paysage bancaire va de pair avec des cyber-risques en constante évolution. Pour Belfius, la protection de l'information est essentielle, en particulier celle de ses clients. Nous voulons garantir des performances élevées en matière de sécurité informatique. Nos clients doivent pouvoir nous faire une confiance totale sur ce plan.

ENGAGEMENT

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

En 2019, la directive européenne PSD2 («Directive sur les services de paiement») a considérablement élargi les possibilités offertes aux consommateurs et aux établissements bancaires et non bancaires, dans le domaine des paiements en ligne et mobiles. Diverses techniques existent sur le marché pour permettre à des tiers d'accéder à des informations de compte et ainsi permettre des instructions de paiement à partir d'interfaces de prestataires de paiement tiers. L'ingénierie inverse, ou rétro-ingénierie, est l'une de ces techniques; elle comporte des risques importants en matière de cybersécurité, de fraude et de protection des données. Pour cette raison, Belfius reste sur sa position initiale de bloquer tout accès faisant appel à cette technique.

Pour garantir la sécurité de l'information au sein de Belfius, Belfius dispose d'un Information Security Steering (ISS), géré par le Chief Information Security Officer et présidé par le Chief Risk Officer. L'ISS est le garant d'une stratégie de sécurité de l'information bien gérée et coordonnée. Elle s'appuie notamment sur un système adéquat de prévention, détection, protection et réaction, conformément aux exigences réglementaires. Les grands projets en matière de sécurité sont planifiés dans une feuille de route qui s'étend sur deux ans.

En 2020, la totalité des collaborateurs Belfius ont suivi une nouvelle formation obligatoire sur la cybersécurité. Des audits de sécurité ont lieu tous les deux ans pour évaluer la maturité des processus et des contrôles de sécurité.

Pour plus de détails sur la politique de cybersécurité et de protection des données, consultez le Belfius Risk Report 2020.

6.3.5. Respect des Codes de conduite

Outre ses politiques internes, Belfius adhère aux codes de conduite émis par différentes organisations, comme:

- **Febelfin**: en adhérant au code de conduite de la fédération belge du secteur financier, Belfius s'engage à rester fidèle aux valeurs du secteur dans ses interactions quotidiennes avec la clientèle.
- **BeCommerce**: le code de conduite de la fédération des entreprises belges actives dans l'e-commerce entend permettre au consommateur de faire ses achats en ligne de façon fiable et sûre.
- **Assuralia**: Belfius Insurance adhère au code de conduite proposé de la fédération des entreprises d'assurances pour un traitement rapide et de qualité des réclamations.

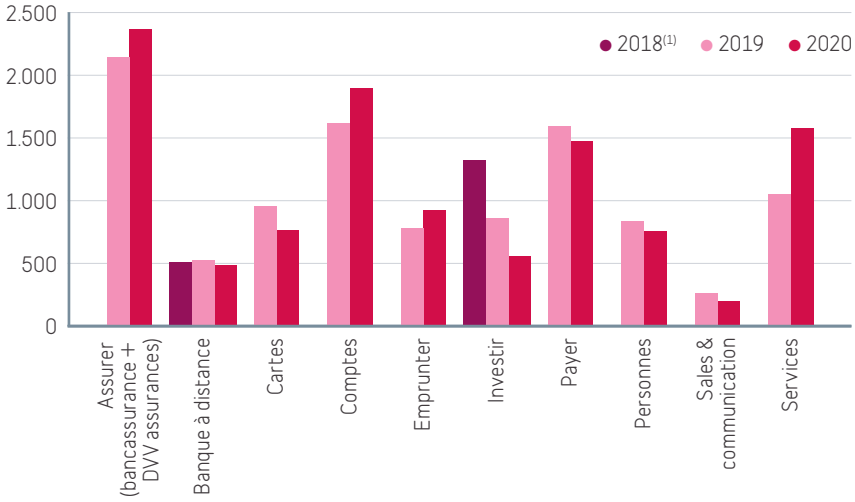
6.3.6. À l'écoute de nos clients: gestion des plaintes

Belfius accorde une attention pointue aux plaintes qui lui sont adressées. Elle analyse chacun des dossiers, et y apporte une solution, en lien avec les différentes entités de la Banque. Ce traitement se déroule selon un plan par étapes, garant de son impartialité.

Plaintes par segment de clientèle

Côté **Retail & Commercial banking** (RCB), les 10.980 plaintes traitées en 2020 représentent une augmentation de 4% par rapport à 2019. Nos équipes de gestion des plaintes ont tourné à 100% de leur capacité pour répondre rapidement aux plaintes liées notamment à la situation sanitaire.

Nombre de plaintes traitées, par type (RCB)



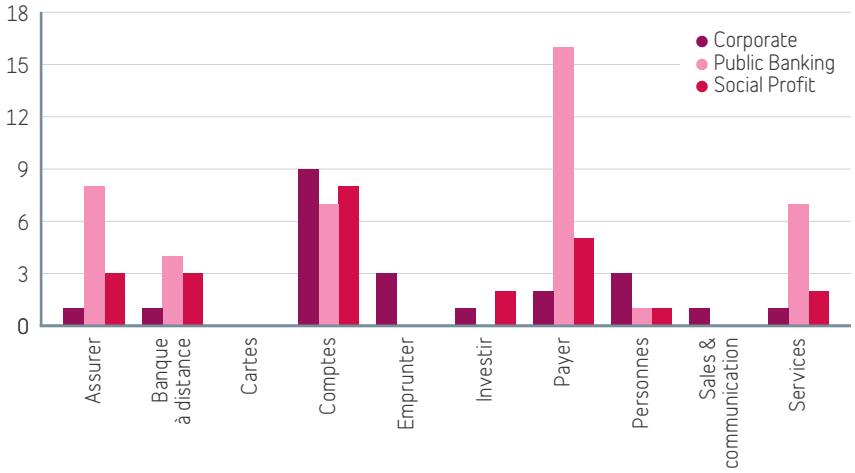
(1) Les chiffres pour 2018 ne sont pas disponibles en raison d'un changement dans les noms de domaine en 2019.

Nombre de plaintes traitées, par niveau de traitement (RCB)

(1) Le niveau 3 - Negociator Complaints ne s'applique plus à DVV assurances depuis 2019. Les chiffres de 2018 ont été adaptés pour permettre une comparaison correcte.

Du côté des clients **public, social & corporate (PCB)**, le nombre de plaintes est stable, évoluant de 86 en 2019 à 89 en 2020. Près de la moitié des plaintes (48%) proviennent du secteur public. Le reste émane des clients Social profit (27%) et Corporate (25%).

Nombre de plaintes traitées, par type (PCB)



Impact de la situation sanitaire

754 plaintes, soit 6,8% des plaintes enregistrées en 2020, sont liées à la situation sanitaire spécifique. Outre ces plaintes spécifiquement estampillées «Covid-19», les plaintes liées au service en agence ont connu une hausse de 77% sur le second semestre 2020, par rapport à la même période en 2019. Elles portent principalement sur la fermeture partielle des agences, contraintes à fonctionner sur rendez-vous, et sur les mesures de sécurité sanitaire dans les locaux. La plupart des autres plaintes concernent des demandes de moratoire sur des crédits professionnels (47 plaintes) ou des crédits-logement (52 plaintes).

Les plaintes liées aux fraudes augmentent de 68%, très probablement à la suite de la crise sanitaire et à l'augmentation consécutive des achats à distance.

Discrimination et vie privée

Le nombre de plaintes relatives à ces deux aspects fondamentaux augmente, mais sa proportion reste limitée dans le nombre total de plaintes.

Du côté des 67 plaintes pour discrimination:

- 31 dossiers concernent l'accès aux services bancaires de base. Pour trouver le bon équilibre entre le droit à un service bancaire de base et les obligations réglementaires de connaissance du client (Know Your Customer), la banque a entrepris en 2020 diverses démarches auprès de Fedasil et de la Croix-Rouge. Elle a porté une attention particulière aux plaintes concernant les mineurs non accompagnés placés sous tutelle.
- Les 36 autres plaintes concernent principalement l'arrêt en 2019 du Comfort banking (un service téléphonique qui pouvait être utile aux personnes malvoyantes, âgées, étant dans l'incapacité d'utiliser un PC ou de se déplacer), un souci avec le lecteur de carte spécifique pour personnes malvoyantes, et un mauvais accueil assimilé à du racisme. Une coopérative d'agriculteurs s'est également plainte d'un manque d'intérêt pour son projet au bénéfice des grands acteurs du secteur.

150 des plaintes traitées en 2020 concernent la vie privée, contre 176 en 2019. La majorité d'entre elles (106) concernent la législation RGPD. Les autres concernent notamment des usurpations d'identité, ou des courriers mal adressés mais non ouverts (donc sans violation de données privées). 120 des plaintes liées aux autres domaines peuvent aussi être mises en lien avec des problèmes RGPD. Il s'agit souvent d'accès à des données personnelles par un tiers non autorisé à la suite d'un changement d'adresse, la suppression d'une procuration, etc.

6.4. Dialogue avec nos parties prenantes

Enfin, nous pensons que le rôle que nous voulons jouer dans la société ne peut être exercé de manière significative que par un dialogue constructif avec toutes nos parties prenantes. En contactant régulièrement les différents groupes de parties prenantes, nous pouvons évaluer leurs principales préoccupations et attentes concernant Belfius. De cette façon, nous restons au courant des questions et des événements actuels des parties prenantes et nous nous laissons inspirer par eux. Ils ont à leur tour la possibilité d'influencer nos choix politiques et d'acquérir une meilleure connaissance du fonctionnement de Belfius.

Cette interaction contribue à déterminer nos choix, des choix qui, selon nous, auront un impact positif sur les grands défis de la société, au bénéfice de tous en fin de compte.

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

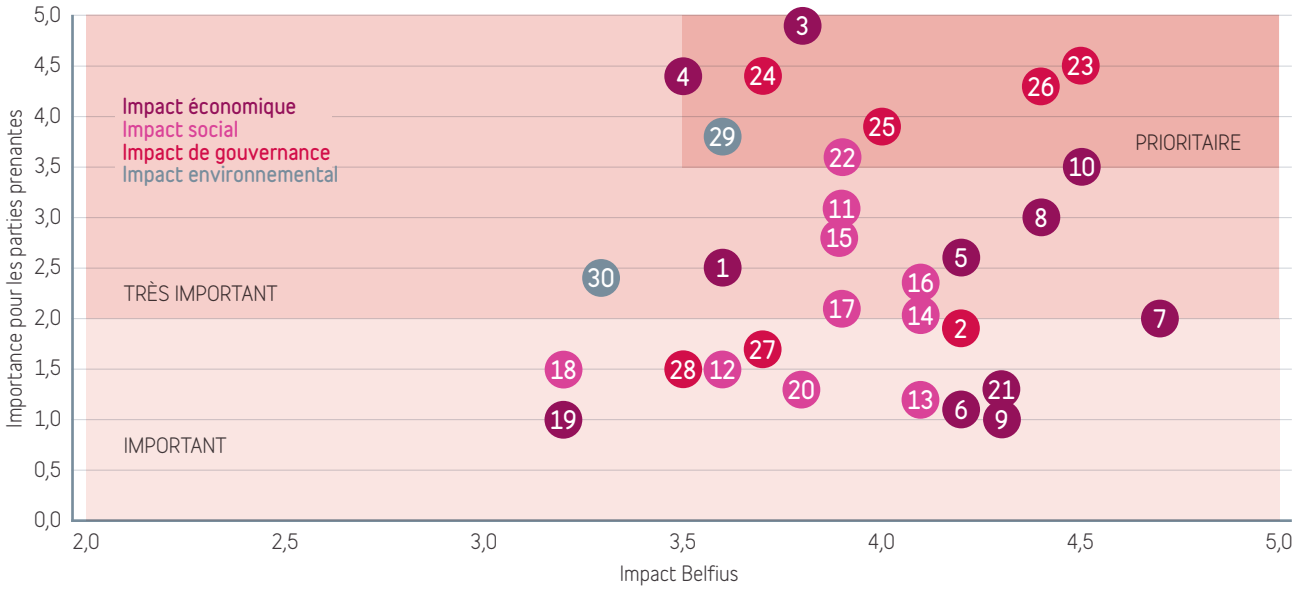
Partie prenante	Comment instaurons-nous le dialogue?	Principaux sujets de discussion
Clients	• Outre les canaux numériques (sites web, application mobile) et Belfius Connect (un canal de conseil direct qui peut également être atteint en dehors des heures de travail et le samedi), le principal canal pour maintenir le contact avec les clients reste le canal physique (bureaux de banque et d'assurance), où nos banquiers et agents fournissent aux clients tout le service nécessaire • Enquête continue sur la satisfaction de la clientèle • Processus continu de gestion des suggestions et plaintes de clients	• Suggestions et plaintes des clients • Investissements responsables et durables • Transparence des produits • Accès aux services financiers
Collaborateurs	• Culture de feed-back permanent, ouvert et constructif entre dirigeants et collaborateurs («Au volant de votre carrière») • Entretien de carrière entre dirigeant et collaborateur au moins une fois tous les 12 à 18 mois • Sessions d'informations et webinaires organisés par le senior management, avec séances de questions-réponses • Enquête «comment allez-vous», organisée à six reprises entre mars et octobre 2020, mesurant le bien-être des employés pendant la période de télétravail obligatoire en raison des mesures Covid-19 • Baromètre de l'engagement: enquête annuelle qui invite les employés à faire entendre leur voix sur le fonctionnement interne de l'entreprise • Représentation au sein des organes sociaux et réseau de représentants syndicaux • Réseau d'aide psychosociale composé de personnes de confiance et d'un conseiller en prévention	• Rémunération équitable et compétitive • Coaching, accompagnement de carrière et formation • Conditions de travail agréables et saines: nouvelle organisation de travail pour une culture d'entreprise plus actuelle et plus ouverte • Santé physique et psychique des collaborateurs • Transparence sur la stratégie, la politique et les résultats
Organisations de la société civile, ONG	• Dialogue et enquêtes des diverses organisations et ONG	• Responsabilité sociétale, ambitions et engagement de Belfius • Politique d'investissement de Belfius
Actionnaires	• Concertation périodique et contacts opérationnels quotidiens avec la Société Fédérale de Participations et d'Investissement (SFPI) • Transmission d'informations à la SFPI pour répondre aux questions ad hoc externes	• Transparence sur les performances et les résultats de l'entreprise • Informations ad hoc pour répondre aux questions externes fournies rapidement et correctement • Gestion des risques
Fédérations sectorielles, organisations patronales et syndicats	• 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) • Via les organes sociaux et les sous-commissions y afférentes	• Partage des connaissances avec les fédérations sectorielles • Concrétisation de la responsabilité sociétale • Nouvelle organisation de travail pour une culture d'entreprise plus actuelle et plus ouverte
Autorités et régulateurs	• Participation aux initiatives de concertation ministérielles au niveau fédéral et régional • Suivi systématique des initiatives réglementaires ayant un impact sur le secteur financier; réponses aux consultations publiques • Concertation périodique avec les organismes régulateurs, et en particulier la BNB, la FSMA et la BCE	• Respect de la réglementation et des obligations légales • Rapport financier adéquat • Critères d'exclusion dans le cadre de l'octroi d'un crédit • Politique d'achats responsable et écologique
Agences de notation, experts en durabilité, analystes, presse (financière)	• Conférences de presse sur les résultats de la Banque, avec appel aux investisseurs associés • Dialogue constructif et retour d'information sur les enquêtes de notation et les enquêtes ESG • Questions et réponses quotidiennes via le porte-parole de la Banque	• Transparence sur la gestion de l'entreprise, communication financière et non financière adéquate

6.5. Analyse de matérialité

En 2017, Belfius a réalisé une analyse de matérialité afin de déterminer les sujets à considérer comme «matériels» (c'est-à-dire les plus pertinents) pour Belfius lors de la conception de sa politique de durabilité. La matrice de matérialité présente les résultats en mettant en évidence les sujets sur lesquels il faut se concentrer.

Dans le premier quadrant (en haut à droite), apparaissent les sujets (indicateurs) mis en lumière par l'analyse comme prioritaires ou très importants. Ces sujets, et ceux qui ont un impact stratégique sur Belfius, ont été intégrés au maximum dans la gestion des risques ESG et dans la stratégie durable de Belfius.

Matrice de matérialité



Résultats de l'analyse de matérialité

PRIORITAIRE	
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

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

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

Global Reporting Initiative (GRI) – tableau

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION					
GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - PROFIL DE L'ORGANISATION					
102-1	Nom de l'organisation	Belfius Banque SA			
102-2	Activités, marques, produits et services	→ Profil de Belfius	2		
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	85		
102-7	Envergure de l'organisation	→ Profil de Belfius, Chiffres clés	2, 5		
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	→ RH, Nos collaborateurs: épine dorsale de l'entreprise. Le périmètre des employés est limité à la Belgique; Les données ont été collectées via SAP.	67	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 → Durabilité, Un bancassureur responsable, Une politique d'achat plus durable En 2020, Belfius a revu sa politique d'achat afin d'intégrer plus systématiquement les considérations environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) dans la sélection de ses fournisseurs.	2 13		
102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	→ Rapport de gestion, Message des présidents	10		
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	→ Gestion des risques	124		
102-12	Initiatives externes	→ Durabilité, Engagement sociétal, Une collaboration durable avec la société	36		
102-13	Appartenance à des associations	→ Durabilité, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	46		
GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - STRATÉGIE ET ANALYSE					
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	→ Rapport de gestion, Message des présidents	10		
GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ					
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	→ RH, Poursuivre la mise en œuvre de la nouvelle culture d'entreprise → Durabilité, Une gouvernance efficace, Nos valeurs d'entreprise comme fondement → Risk Report 2020, VII.5. Compliance Risk → Durabilité, Engagement sociétal, Nos collaborateurs	67 8 85 38		
GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - GOUVERNANCE					
102-18	Structure de gouvernance	→ Gouvernance d'entreprise	163		
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	→ Gouvernance d'entreprise	163		
102-24	Nomination et sélection de l'organe de gouvernance le plus élevé	→ Gouvernance d'entreprise	163		

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES					
102-40	Liste des groupes des parties prenantes	→ Durabilité, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	46		
102-41	Conventions collectives de travail	En 2020, 95,2% 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	→ Durabilité, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	46		
102-43	Approche du dialogue avec les parties prenantes	→ Durabilité, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	46		
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	→ Durabilité, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	46		
GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - PRATIQUES DE REPORTING					
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	→ Comptes consolidés	190		
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	→ Durabilité, Engagement sociétal, Analyse de matérialité	47		
102-48	Réaffirmation des informations	→ Profil de Belfius, Chiffres clés, L'ESG en tant que moteur d'activité Le périmètre des «fonds d'investissement gérés selon des critères de durabilité (SRI)» a été modifié (voir note de bas de page dans le tableau).	6		
102-49	Modifications relatives au reporting	Pas de changements.			
102-50	Période de reporting	Exercice fiscal du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020			
102-51	Date du rapport le plus récent	Le rapport annuel 2019 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*			
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, Global Reporting Initiative (GRI) – tableau	48		
102-56	Vérification externe	Le contrôleur légal de Belfius, KPMG Reviseurs d'entreprises, a passé le rapport annuel en revue, afin d'évaluer si ce rapport est cohérent avec les états financiers consolidés pour la même période et a été préparé conformément à l'article 3:32 du Code des sociétés et des associations, incluant donc la divulgation des informations non financières et des informations sur la diversité (transposition de la Directive 2014/95/UE).			
GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE					
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. → Durabilité, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes, Analyse de matérialité	47, 48		
103-2	L'approche managériale et ses composantes	→ Durabilité	2		
103-3	Évaluation de l'approche managériale	→ RH	66		

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
GRI 201: PERFORMANCE ÉCONOMIQUE					
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	→ Comptes consolidés → Durabilité, Un bancassureur responsable, Un contribuable responsable → Durabilité, Engagement sociétal, Une collaboration durable avec la société, Projets caritatifs	190 11 36		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
GRI 203: IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS					
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	→ Durabilité, Solutions durables, Finance et assurance durables	15		N°8 Travail décent et croissance économique N°9 Industrie, innovation et infrastructure N°10 Inégalités réduites N°11 Villes et communautés durables
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	→ Durabilité, Solutions durables, Finance et assurance durables, L'innovation digitale au service du développement durable	28		
GRI 205: ANTICORRUPTION					
205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	En 2020, 2 incidents liés à la corruption ont été enregistrés. → Durabilité, Un Bancassureur responsable, Une conduite professionnelle authentique et responsable	10		
GRI 207 : FISCALITÉ					
207-1	Approche de la politique fiscale	→ Durabilité, Un Bancassureur responsable, Un contribuable responsable	11		
207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques	→ Durabilité, Un Bancassureur responsable, Un contribuable responsable	11		
207-4	Reporting pays par pays	→ Informations générales, Le reporting pays par pays	189		
GRI 301 : MATIÈRES					
301-1	Matières utilisées par poids ou par volume	Ce point couvre principalement la consommation de papier, qui affiche une tendance à la baisse. → Durabilité, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	31		N°12 Consommation et production responsables
GRI 302: ÉNERGIE					
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	→ Durabilité, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	31		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	→ Durabilité, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	31		
302-4	Réduction de la consommation énergétique	→ Durabilité, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	31		
GRI 303 : EAU					
303-5	Consommation d'eau	→ Durabilité, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	31		
GRI 305: ÉMISSIONS					
305-1	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	→ Durabilité, Climat & environnement, Empreinte carbone du groupe Belfius	30		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)	→ Durabilité, Climat & environnement, Empreinte carbone du groupe Belfius	30		
305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	→ Durabilité, Climat & environnement, Empreinte carbone du groupe Belfius	30		

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
GRI 306: EFFLUENTS ET DÉCHETS					
306-2	Déchets par type et méthode d'élimination	→ Durabilité, Climat & environnement, Réduire l'utilisation des ressources, éviter la production de déchets	31		N°3 Bonne santé et bien-être
GRI 401: EMPLOI					
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	→ RH, Nos collaborateurs: épine dorsale de l'entreprise	67		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, 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 que pour les salariés à temps plein, à l'exception du fait que certains sont calculés au «prorata», en fonction de leur % 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	→ Durabilité, Engagement sociétal, Nos collaborateurs, Une politique de diversité active, Diversité de genre	40		
GRI 403: SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL					
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	→ RH, Continuer d'investir dans le bien-être	71		N°3 Bonne santé et bien-être N°8 Travail décent et croissance économique
403-9	Accidents du travail	→ Durabilité, Engagement sociétal, Nos collaborateurs, Une attention particulière au bien-être, en particulier en période de pandémie	39		
GRI 404: FORMATION ET ÉDUCATION					
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	→ RH, Investir dans nos talents.	71	Aucune information sur la répartition par genre n'est disponible. Ces informations seront incluses dans le rapport de l'année prochaine.	N°4 Éducation de qualité et formation tout au long de la vie N°8 Travail décent et croissance économique
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues régulières de performance et d'évolution de carrière	→ Durabilité, Engagement sociétal, Nos collaborateurs, Une politique de carrière durable La politique de carrière mise en œuvre en 2019, s'applique à 95,2% des employés (ceux couverts par une convention collective). → Durabilité, Engagement sociétal, Nos collaborateurs, Critères durables dans la rémunération du management → Durabilité, Engagement sociétal, Dialogue avec nos parties prenantes	39 40 46		
GRI 405: DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES					
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	→ Durabilité, Engagement sociétal, Nos collaborateurs, Une politique de diversité active	40		N°5 Égalité entre les sexes N°8 Travail décent et croissance économique
GRI 418: CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS					
418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	→ Durabilité, Engagement sociétal, Le client au coeur de notre stratégie, À l'écoute de nos clients: gestion des plaintes, Discrimination et Vie privée	45		N°16 Paix, justice et institutions efficaces

Norme GRI	Éléments d'information GRI	Références (→)/information	Page	Omission	Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass)
SUPPLÉMENT POUR LE SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS					
FS1	Politiques comprenant des volets environnementaux et sociaux particuliers appliqués aux secteurs d'activité	→ Durabilité, Un Bancassureur responsable, Une politique de risque qui intègre les critères ESG	11		N°8 Travail décent et croissance économique N°9 Industrie, innovation et infrastructure N°10 Inégalités réduites N°11 Villes et communautés durables
FS2	Procédures d'évaluation et d'identification des risques environnementaux et sociaux dans les secteurs d'activité	→ Durabilité, Un Bancassureur responsable, Une politique de risque qui intègre les critères ESG	11		
FS6	Pourcentage du portefeuille par région, taille et par secteur	→ Durabilité, Solutions durables → Reporting par segment	14 85		
FS7	Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice social par secteur d'activité et ventilé par objet	→ Durabilité, Engagement sociétal, Une collaboration durable avec la société, Programme Philanthropie → Durabilité, Engagement sociétal, Une collaboration durable avec la société, Inclusion et égalité des chances	37 37		
FS8	Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice environnemental par secteur d'activité et ventilé par objet	→ Durabilité, Solutions durables, Financements et assurances durables, Solutions de financement durable	15		
FS11	Pourcentage des actifs faisant l'objet d'un filtrage/tamisage positif ou négatif en matière environnementale ou sociale	→ Durabilité, Solutions durables, Vers une croissance durable des actifs, Vue d'ensemble et ambition des fonds gérés de manière durable → Durabilité, Solutions durables, Portfolio21: gestion durable des réserves de Belfius Insurance	25 27		
FS14	Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées	→ Durabilité, Engagement sociétal, Une collaboration durable avec la société, Inclusion et égalité des chances	37		

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

Sites internet
www.belfius.com

CONTACT

Vous souhaitez plus d'informations sur Belfius Banque & Assurances?
Surfez sur *www.belfius.com*.

Vous souhaitez poser une question sur la stratégie durable de Belfius Banque?
Envoyez un mail à *csr@belfius.be*.

Vous avez d'autres questions?
Vous pouvez nous joindre au +32 2 222 12 01 (du lundi au vendredi: de 8 à 22 heures/ le samedi: de 9 à 17 heures).

Vous pouvez bien entendu nous suivre sur les réseaux sociaux:

facebook.com/Belfius
twitter.com/Belfius
LinkedIn.com/company/Belfius
YouTube.com/BelfiusBe

Belfius
Banque & Assurances