



Rapport
sur le
développement
durable 2021

Belfius



Message des présidents

Avec EUR 935 millions, Belfius réalise en 2021 son meilleur résultat net consolidé en dix ans d'existence. Un résultat qui nous permet d'être un partenaire particulièrement solide et durable de l'économie et de la société belge.

L'année 2021 a été marquée par deux événements distincts mais lourds de conséquences, dans lesquels Belfius a apporté un soutien significatif: le Covid-19 et les inondations de juillet.

Depuis le début de la crise sanitaire, Belfius n'a cessé de jouer pleinement son rôle sociétal. Nous avons fourni les liquidités nécessaires et accordé des reports de paiement aux clients particuliers, aux entreprises et aux PME qui faisaient face à des difficultés temporaires – et cela pour des montants significativement supérieurs à ce qu'aurait pu laisser prévoir notre part de marché. Au total, Belfius a aidé 34.606 clients à surmonter cette crise financièrement.

À la fin de l'année 2021, sur les EUR 5,4 milliards de prêts aux entreprises et aux professionnels qui ont bénéficié d'un moratoire depuis le début de la crise du Covid-19, seulement EUR 0,08 milliard fait encore l'objet d'un report de paiement. 97,1% des sociétés et entreprises dont le moratoire est arrivé à échéance ont recommencé à payer normalement les montants différés de leurs prêts. 100% des clients du secteur public et la quasi-totalité des clients ayant un prêt hypothécaire ont également recommencé leurs paiements.

Les graves inondations de juillet 2021 peuvent être considérées comme l'un des effets les plus tangibles du réchauffement climatique qui aient jamais touché la Belgique.

Outre les pertes humaines, tragiques, elles ont provoqué des dégâts considérables aux infrastructures ainsi que des sinistres très importants pour les assureurs (plus de EUR 2 milliards).

Belfius a déployé de nombreuses ressources supplémentaires afin d'assister au mieux les clients touchés et de compenser les dommages matériels le plus rapidement possible. Des mesures exceptionnelles ont été prises afin d'accélérer le traitement des sinistres (délégation accrue des experts en sinistres et règlements sur la base de photos). Des avances ont été payées rapidement aux clients faisant face à de gros dégâts. Trois mois après les inondations, Belfius avait déjà payé ou réglé partiellement plus de 80% des sinistres, et clôturé complètement plus de 55% des dossiers.



Le coût brut total des sinistres liés à ces inondations s'élève pour Belfius à EUR 181 millions pour les clients de Corona Direct et de Belfius Insurance. L'impact financier sur les comptes de Belfius Insurance pour l'exercice 2021 reste gérable, grâce aux solides conventions de réassurance mises en place depuis de nombreuses années par Belfius Insurance et grâce à l'intervention des Régions.

Le climat et notre planète ont besoin d'une autre manière d'entreprendre. Belfius entend inspirer et faciliter cette transition, en ancrant la durabilité dans son offre d'investissement et de financement. Belfius a par exemple joué en 2021 un rôle majeur dans l'émission de 10 obligations vertes, sociales ou durables, avec en point d'orgue la première émission réussie d'obligation verte pour son compte propre.

Belfius a soutenu tous les secteurs de l'économie et de la société belge en 2021 avec plus de 22,3 milliards d'euros de financement à long terme. Dans le secteur public et social, Belfius a notamment participé à des projets d'infrastructure durables d'une valeur totale de 1,7 milliard d'euros, dont près de 300 millions d'euros financés par Belfius. Par le biais du produit Smart Building & Renovation Solution, Belfius soutient également les pouvoirs locaux dans la rénovation durable de leurs bâtiments, avec EUR 140 millions de financement.

En lançant «meaningful investing», Belfius donne aussi à ses clients l'opportunité d'investir en ayant un impact, pour un monde meilleur et plus durable. A ce sujet, les Fonds du futur se démarquent particulièrement. Les nouvelles souscriptions dans ces fonds ont grimpé de 28% en 2021, pour atteindre EUR 934 millions. Elles représentent entretemps plus de 20% du total des souscriptions dans nos fonds d'investissement. Depuis le milieu de l'année 2021, la nouvelle plateforme boursière Re=Bel, qui informe les clients sur le caractère durable de chacune de leurs transactions, permet aussi au client de choisir des investissements qui ont du sens. Fin 2021, Re=Bel comptait déjà 40.000 clients et totalisait un peu plus de 100.000 transactions pour un montant total de EUR 348 millions. Sans conteste, le caractère durable de la plateforme séduit: ainsi, 73% des transactions en actions répondent aux critères de durabilité de Belfius.

Dans la transition vers une économie plus durable, Belfius Banque s'efforce de donner l'exemple. Belfius mise ainsi résolument sur la décarbonisation de son parc automobile. Les voitures électriques ou plug-in hybrides représentent déjà plus de 60% des nouvelles commandes de véhicules «flex» et de société au sein du groupe Belfius. De plus, Belfius est et reste neutre en carbone pour ses propres activités. La politique de Belfius en matière de diversité porte également ses fruits et assure progressivement un meilleur équilibre entre les hommes et les femmes à tous les niveaux de l'organisation. La proportion de femmes dans une fonction dirigeante a évolué de 33,7% en 2020 à 36,7% en 2021, ce qui nous rapproche de l'objectif de 44% fixé pour 2025.

Depuis dix ans, Belfius s'engage en tant que bancassureur inspirant et pertinent pour la société belge. Ce n'est pas un hasard mais bien la conséquence de l'association réussie entre un business model durable et une stratégie à long terme adéquate. Une stratégie qui mise sur le soutien inconditionnel à l'économie belge, qui met l'accent sur l'innovation et les talents belges et qui donne partout la priorité au client. Nos excellents résultats nous permettent de rester ambitieux et engagés pour l'avenir. Un avenir durable où nous continuerons à investir dans la société belge et dans son économie.

Bruxelles, le 20 mai 2022



Marc Raisière
Président du comité de direction
Belfius Banque



Chris Sunt
Président du conseil d'administration
Belfius Banque

Sommaire

| | | |
|------|--|----|
| 1. | À propos de ce rapport | 8 |
| 2. | Faits marquants | 9 |
| 3. | À propos de Belfius | 11 |
| 3.1. | Inspire 2025: une stratégie axée sur les objectifs et les valeurs à l'horizon 2025 | 11 |
| 3.2. | Création de valeur Belfius | 13 |
| 4. | ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius | 15 |
| 4.1. | L'ESG au cœur de tout ce que nous faisons | 15 |
| 4.2. | Analyse de matérialité | 16 |
| 4.3. | Dialogue avec nos parties prenantes | 21 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 5. | Une croissance qui a du sens («meaningful») | 22 |
| 5.1. | Investir durablement | 22 |
| 5.2. | Solutions de financement durable | 25 |
| 5.3. | Des solutions d'assurance axées sur les nouveaux défis sociétaux | 30 |
| 5.4. | Solutions innovantes – au-delà de la bancassurance | 32 |
| 5.5. | Propres portefeuilles gérés durablement | 33 |
| 5.6. | Green Bond Framework de Belfius et émission inaugurale d'obligations vertes | 35 |
| 6. | Bonne gouvernance d'entreprise | 36 |
| 6.1. | Conduite responsable des affaires | 36 |
| 6.2. | Gestion des risques ESG | 45 |
| 6.3. | La gouvernance ESG | 46 |
| 7. | Accent sur l'action climatique | 47 |
| 7.1. | Adopter les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) | 47 |
| 7.2. | Alignement sur la Taxonomie européenne | 58 |
| 8. | Écologisation de nos propres opérations | 62 |
| 8.1. | Empreinte carbone du groupe Belfius | 62 |
| 8.2. | Compensation et neutralité carbone | 64 |
| 8.3. | Réduction des consommations et des déchets | 64 |
| 8.4. | Flotte et déplacements domicile-travail | 67 |
| 8.5. | Achats durables | 68 |
| 8.6. | Une informatique durable | 69 |
| 9. | Engagement sociétal | 70 |
| 9.1. | Une implication de longue date dans la société | 70 |
| 9.2. | Philanthropie (à travers notre offre de produits) | 72 |
| 9.3. | Produits sociaux | 73 |
| 9.4. | Belfius Art | 74 |

| | |
|---|-----------|
| 10. Capital humain | 75 |
| 10.1. Apprentissage tout au long de la vie | 76 |
| 10.2. Une politique de carrière durable | 77 |
| 10.3. Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie | 77 |
| 10.4. Leadership | 79 |
| 10.5. Critères liés à la durabilité dans la rémunération des cadres | 79 |
| 10.6. Avantages pour les employés | 79 |
| 10.7. Focus spécifique sur le recrutement | 80 |
| 10.8. Une approche active de la diversité et de l'inclusion | 80 |
| 10.9. Droits humains et RGPD | 82 |
| ANNEXES | 83 |
| Global Reporting Initiative (GRI) – tableau | 84 |
| UN Global Compact Progress Index | 93 |
| UNEP FI Principles for Sustainable Insurance reporting | 94 |
| UNEP FI Principles for Responsible Banking reporting | 99 |

1. À propos de ce rapport

Ce rapport de développement durable 2021 présente la stratégie, le modèle d'entreprise, la gouvernance, les risques et opportunités, les performances et les perspectives d'avenir du groupe Belfius («Belfius») en matière de développement durable. Il est pour nous l'occasion de guider nos parties prenantes, et tout lecteur externe, dans leur compréhension des valeurs du groupe, de ses initiatives en matière de durabilité, et des progrès réalisés en 2021.

Ce rapport aborde un ensemble de sujets économiques, environnementaux et sociaux, sous l'angle de la «matérialité d'impact» et de la «matérialité financière», conformément aux principes de la «double matérialité». Les sujets pertinents ont été identifiés par une analyse prenant à la fois en compte le point de vue du groupe Belfius et celui de ses parties prenantes.

Pour une compréhension approfondie et complète de la performance globale du groupe, il convient de lire ce rapport conjointement au rapport annuel 2021 de Belfius.

Les informations et données de ce rapport couvrent la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, sauf indication contraire. Ce rapport fait référence aux activités de Belfius en Belgique, et les informations fournies traitent de la performance en matière de durabilité tant de Belfius Banque que de ses filiales (y compris Belfius Insurance). Belfius publie ses rapports de durabilité sur une base annuelle. Les rapports des années précédentes sont disponibles sur [belfius.be](https://www.belfius.be).

Cadres de reporting externe

Ce rapport 2021 répond aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI) (Core option). Il comprend aussi le supplément du secteur des services financiers des normes GRI.

Le label CO²-neutral[®] de Belfius est délivré par CO2logic en collaboration avec l'organisme de certification indépendant Vinçotte.

L'approche de matérialité double pour notre évaluation de la matérialité en 2021 est basée sur les informations de la matrice de matérialité du SASB (Sustainability Accounting Standards Board) pour le secteur de la banque et de l'assurance, des Principes for Responsible Banking, des Principes for Sustainable Insurance, des Objectifs de développement durable (ODD), du rapport d'étude sectorielle sur la matérialité des ODD et des indicateurs GRI.

Pour ce rapport de durabilité, les Objectifs de développement durable (ODD) sont utilisés comme référence pour mettre en évidence les sujets et réalisations stratégiques importants, car ils nous fournissent un cadre important pour notre création de valeur et les sujets matériels.

Cette année, notre rapport inclut des informations liées au climat, compte tenu des recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En outre, les rapports sur les Principes des Nations Unies pour une banque responsable (UN PRB) et les Principes des Nations Unies pour une assurance durable (UN PSI), dont Belfius est signataire depuis 2020, figurent dans les Annexes. Les progrès de Belfius sur les principes du Pacte Mondial des Nations Unies figurent également dans les Annexes.

Pour tout commentaire ou question sur ce rapport de durabilité, n'hésitez pas à envoyer un e-mail à esg@belfius.be.

2. Faits marquants

21/01

Création de Fairville. Cette joint-venture entre Belfius, Ciral Schaubroeck et Nuhma propose aux villes et communes des solutions numériques axées sur l'économie locale, la durabilité et la mobilité.

09/03

Hoplr, le réseau digital de quartier, va pouvoir réaliser ses ambitions internationales en matière d'aide de proximité, grâce aux EUR 2 millions de fonds levés auprès de Belfius, Matexi et CAREvolution.

22/04

Belfius signe la **Sustainable IT charter** et s'engage à évoluer vers des systèmes IT plus durables.

02/05

Début des #VirtualGames2021, la deuxième édition des Virtual Games **Special Olympics**, en remplacement des Special Olympics dont Belfius est maintenant Diamond Sponsor.

06/05

Belfius devient partenaire et **distributeur** exclusif sur le marché belge de la nouvelle plateforme d'investissement **Planet First Partners**. Cette plateforme propose des investissements en Private Equity dans des entreprises européennes actives dans la consommation saine et durable, la santé et l'environnement.

01/06

Émission d'une première obligation verte (**Green Bond Belfius**). Les fonds levés (EUR 500 millions) sont exclusivement destinés au (re)financement de projets durables: parcs éoliens, installation de panneaux solaires, immobilier vert, etc.

01/07

Lancement de Re=Bel, une nouvelle plateforme d'investissement en ligne couvrant 25 marchés. Re=Bel favorise les investissements qui ont du sens et font avancer la société dans différents domaines: santé, énergies renouvelables...

15/07

Jane s'associe à la centrale de soins innovante Z-plus, fondée par les organisations de soins i-mens, Mederi et Familiehulp, pour proposer des soins à domicile plus intelligents et préventifs, et permettre aux seniors de vivre plus longtemps chez eux, en sécurité.

21/09

Belfius invite 297 fournisseurs représentant 70% de nos dépenses fournisseurs, à faire évaluer leur performance ESG auprès d'Ecovadis, société de notation ESG reconnue sur le plan international.

22/09

Signature de la charte Inclusive Panels. Cette initiative vise à améliorer la mixité des genres, des origines et des âges au sein des panels qui s'expriment lors d'événements et de conférences en Belgique.

05/10

Lancement de Banx, une expérience bancaire belge entièrement digitale, imaginée par Proximus et réalisée par Belfius. Banx permet aux utilisateurs de mesurer l'impact de leurs achats sur la planète.

11/10

Lancement de Beats, une offre telco-bancaire personnalisée, modulable et innovante, avec un volet sociétal permettant aux clients de choisir eux-mêmes dans quel domaine Belfius contribuera à soutenir une société belge plus durable.

12/10

Belfius rejoint le Partnership for Carbon Accounting Financials. Le PCAF outille les institutions financières pour évaluer les émissions des activités financées par les prêts et investissements («émissions financées»).

26/11

Rode Neuzen Dag, avec le soutien de Belfius, VTM, Qmusic et Het Laatste Nieuws, récolte un peu plus de EUR 3 millions pour former des Sidekick Sam: des personnes accessibles dans les écoles pour les jeunes qui ont besoin d'une écoute.

20/12

Belfius signe une première lettre d'engagement de l'initiative Science Based Targets. Un engagement à réduire ses émissions selon des méthodologies robustes, en accord avec les dernières données scientifiques sur le climat et le niveau de décarbonisation requis pour atteindre les objectifs de l'accord de Paris.

23/12

Viva for Life récolte un peu plus de EUR 7,5 millions pour lutter contre la pauvreté infantile, avec le soutien de Belfius (EUR 620.545), la RTBF et Cap 48.



3. À propos de Belfius

3.1. Inspire 2025: une stratégie axée sur les objectifs et les valeurs à l'horizon 2025

Fin 2020, Belfius a réalisé avec succès toutes les ambitions définies dans sa «stratégie à long terme à l'horizon 2020».

Belfius est aujourd'hui un bancassureur intégré, leader digital, présent dans tous les segments de l'économie belge. Nous sommes pleinement engagés pour la satisfaction de la clientèle et la création de valeur sociétale. Nous nous appuyons sur de solides résultats commerciaux et financiers.

En décembre 2021, Belfius est le **deuxième bancassureur belge intégré**, au service de 3,7 millions de clients, qui témoignent d'une satisfaction globale de 95%, et un **leader digital reconnu** dont l'application bancaire occupe la 2^e place mondiale de sa catégorie, devant de nombreuses fintechs et néobanques.

Belfius développe sa franchise dans le secteur Private & Wealth et consolide sa position de «Bank for Investors» avec une croissance de 11,4% du nombre de clients et de 15,3% des produits d'épargne et d'investissement dans ce segment en 2021. De même, notre segment Business & Corporate Banking renforce en continu sa position sur le marché, atteignant une part de marché supérieure à 17% et desservant plus de 0,36 million d'Entrepreneurs et d'Entreprises fin décembre 2021. Dans le secteur public, Belfius reste la banque de référence en Belgique, avec une pénétration de près de 100%.

Belfius est également **l'une des banques les plus solides d'Europe**, nous sommes classés parmi le top 10 des banques les plus résilientes aux stress tests de l'ABE en 2021.

En conséquence, fin 2020, le moment était venu pour Belfius de définir une nouvelle ambition motivante pour l'avenir: la stratégie Inspire 2025 de Belfius. Cette stratégie repose sur un objectif clair et stimulant qui nous guide dans toutes les décisions et les choix importants que nous prenons: **Belfius, Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together.**

Dans le cadre de cette stratégie *Inspire 2025*, Belfius reste un bancassureur universel et intégré, qui génère une contribution positive dans tous les segments de l'économie et de la société belges grâce à sa gestion des risques robuste et à sa solide gestion financière.

Le business model intégré de Belfius, qui s'appuie sur la création et l'exploitation de synergies entre les segments de clientèle ainsi qu'entre les produits et les activités, poursuivra son expansion dans la gestion d'actifs et les marchés financiers.

Belfius continue à **placer le client au cœur de ses activités**. Pour chaque segment de clientèle, nous allons jusqu'au bout en termes de satisfaction du client.

Pour les clients particuliers (Individuals), tant Savers que Investors, nous mettons l'accent sur une combinaison innovante entre le digital et l'humain, via nos propres canaux et via des partenariats stratégiques, ainsi que sur un soutien continu aux plus vulnérables (par exemple, via des comptes sociaux, des services accessibles aux personnes âgées/moins assidues au numérique, etc.). Pour nos segments supérieurs, nous avons opté pour une approche de membership à laquelle les clients peuvent s'inscrire de manière délibérée. Le membership Private est payant tandis que l'adhésion Wealth est exclusivement accordée sur invitation.

Belfius continuera de renforcer sa position dans le **segment Private & Wealth**, notamment grâce à son positionnement important dans les investissements pertinents ayant un impact tangible sur la société.

Dans le nouveau segment **Entrepreneurs, Entreprises & Public (E&E&P)**, nous avons inclus trois sous-segments, en commençant par le Business.

Le segment **Business** rassemble les indépendants, les professions libérales (avocats, médecins, comptables, etc.) et les PME dont le chiffre d'affaires est inférieur ou égal à EUR 10 millions. Ce segment est essentiellement couvert par nos agences locales.

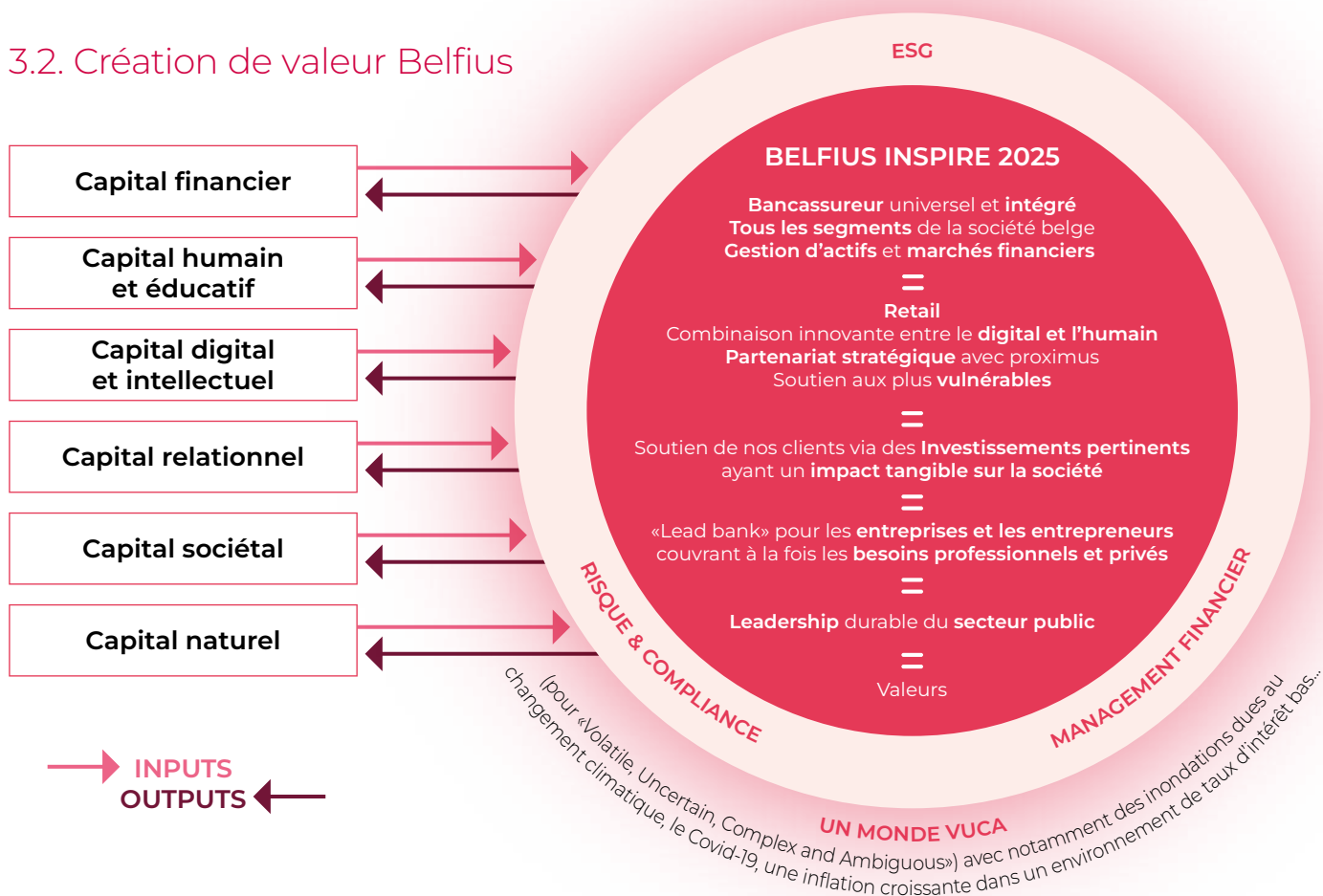
Le segment **Corporate Banking** regroupe les moyennes et grandes entreprises belges dont le chiffre d'affaires est supérieur à EUR 10 millions. Ce segment est confié à notre réseau de corporate bankers. Dans le segment Corporate Banking, le nouveau sous-segment «Local Corporates» a été créé pour servir tous les clients qui se situent entre le Business Banking et le Corporate Banking, dont le chiffre d'affaires est compris entre EUR 10 et 25 millions. Ce segment est desservi à la fois par les agences locales et par notre réseau Corporate. La particularité de ce segment est qu'il se caractérise par la fusion de la force de vente de Wealth Management et de Corporate Banking en une seule équipe. De potentiels clients Wealth sont ainsi apportés par des Corporate Bankers et vice-versa.

Last but not least, le segment E&E&P comprend **Public & Social Banking** qui rassemble les régions, les communautés, les municipalités, les provinces, les CPAS, les zones de police et les clients des secteurs de la santé, de l'éducation et du domaine social. Ce segment est desservi par notre réseau de gestionnaires de relations dédiés. Cependant, certains clients sont également (ou uniquement) couverts dans des agences afin de leur offrir une plus grande flexibilité et un meilleur service.

Au sein du segment E&E&P, Belfius continuera à soutenir l'économie belge, en offrant une approche intégrée pour tous les «Entrepreneurs & Entreprises» et en maintenant sa position de leader dans le secteur public où se trouvent ses racines.

Belfius restera pleinement engagée envers ses clients et leur «love», et intégrera **la durabilité** dans tous les aspects de sa stratégie. Pour en savoir plus sur la stratégie Inspire 2025, voir le rapport annuel 2021.

3.2. Création de valeur Belfius



Valeur créée

ACTIONNAIRE

Dividendes de EUR 368,5 millions en 2021
 Les fonds propres ont augmenté à EUR 11 milliards, soit un doublement en 10 ans, grâce à une discipline stricte de gestion financière et à une gestion efficace des risques et de la compliance, comme le confirment les résultats du stress test de l'ABE en 2021. En tant que bancassureur belge ancré localement, avec des centres de décision locaux et des citoyens belges comme clients, Belfius est un acteur clé du tissu économique belge.

Impact durable

AMBASSADEURS BELFIUS

Excellent score d'engagement des collaborateurs de 86,5%, malgré les circonstances difficiles de la pandémie et la généralisation imposée du travail à distance. Belfius a continué à veiller au bien-être de ses collaborateurs, à développer les leaders de demain dans le secteur financier et à rendre possibles des carrières durables. Nous donnons à nos réseaux indépendants les outils pour construire une entreprise locale prospère et rémunératrice, en s'appuyant sur la franchise et la réputation de Belfius ou de DVV assurances.



CLIENTS

Belfius se donne à 100% pour ses clients et leur «love», en plaçant le client au cœur de toutes les décisions et de tous les processus. En tant que groupe bancaire et d'assurance intégré, nous fournissons à 3,7 millions de clients des solutions financières au départ d'un seul point de contact, par le biais d'une combinaison innovante de points d'accès. Nous associons les conseils et services distinctifs en agence, dans toute la Belgique, et une expérience de service digital sûre et de premier ordre.



SOCIÉTÉ

Belfius s'efforce d'être un membre responsable de la société belge, et respectueux de la loi (p.ex. législation anti-banchiment). La solidarité a été notre plus grande source de motivation aux côtés de nos clients assurés touchés par les inondations de juillet. Nous avons aussi continué à nous engager auprès de la société belge par le biais de nos projets philanthropiques axés sur les enfants et les jeunes ou les personnes vulnérables (Viva for Life, Rode Neuzen, Special Olympics).



PLANÈTE

Guidés par l'Accord de Paris sur le climat, nous sommes neutres en carbone pour nos propres processus en 2021. Nous nous sommes engagés dans l'initiative Science Based Target et avons annoncé l'exclusion de l'extraction de charbon dans toutes nos activités. Nous élargissons continuellement notre offre de produits et services verts, et notre politique d'accélération de la transition guide notre évolution vers une économie à faible émission de carbone.



INPUTS

Capital financier

Les clients de Belfius peuvent être sûrs que leur épargne sera presque entièrement réinvestie dans la société et l'économie belges.

EUR 102,3 milliards d'encours sur les comptes d'épargne et les comptes courants.

Capital humain et éducatif

Le capital humain est l'atout le plus précieux de Belfius. Nous investissons donc en continu dans la formation et le développement des talents en Belgique, pour préparer les compétences de demain. Nous donnons la priorité à la satisfaction et au bien-être de nos collaborateurs, dans une culture de travail fondée sur la diversité et l'inclusion. Nous apprécions à sa juste valeur le dynamisme de nos réseaux locaux indépendants, tant pour Belfius que pour la franchise DVV. Nous privilégions chaque fois que possible les collaborations avec des partenaires et fournisseurs locaux, alimentant ainsi le développement des talents en Belgique.

Capital digital et intellectuel

Belfius propose des solutions digitales innovantes, au-delà des produits bancaires et d'assurance traditionnels. Elle s'appuie pour ce faire sur un écosystème de partenaires stratégiques locaux (Proximus, Immovlan, Skipr, Cyclis). L'application Belfius Mobile se classe parmi les meilleures du monde. Avec ses flux de vente et de service intuitifs et faciles à utiliser, elle constitue un élément clé de notre offre digitale et de notre expérience client. Pour garantir un service fiable et sécurisé, nous développons sans cesse nos capacités de sécurité de l'information.

Capital relationnel

Nous ne perdons jamais de vue le fondement humain de notre activité. Qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises et d'entrepreneurs ou d'entités publiques et sociales, nous fournissons des services et des produits adaptés aux besoins de tous les segments de la société belge, sans oublier ses membres les plus vulnérables.

Capital sociétal

L'engagement sociétal est inscrit dans les gènes de Belfius depuis son origine. Il se traduit pleinement dans notre stratégie, basée sur nos valeurs et notre raison d'être: «Meaningful & Inspiring for Belgian society. Together.» Guidés par les Objectifs de développement durable (ODD), nous contribuons à la société à la fois directement par nos activités philanthropiques et indirectement en donnant à nos clients la possibilité de soutenir les causes de leur choix à travers notre offre de produits.

Capital naturel

En tant que bancassureur de premier plan, nous gérons l'impact de nos opérations et de nos activités de financement sur les ressources naturelles. Nous proposons des solutions vertes, et collaborons également avec des acteurs externes pour conseiller nos clients sur la manière de réduire leur impact sur l'environnement.

OUTPUTS

Capital financier

- Résultat net: EUR 935 millions
- Ratio CET 1: 16,4%
- Ratio Solvency II: 190%
- Encours prêts commerciaux: EUR 102,2 milliards

Capital humain et éducatif

- 6.531 collaborateurs
- EUR 641 millions de salaires et avantages
- 6 jours de formation en moyenne par équivalent temps plein
- 36,7% de femmes dans le management (dont senior & key executives)
- EUR 221 millions de commissionnement au réseau indépendant
- 85% des fournisseurs opérèrent au départ de la Belgique

Capital digital et intellectuel

- 1,8 million d'utilisateurs actifs de Belfius Mobile
- Top 5 des marques les plus valorisées en Belgique (source Brand Finance)
- Deuxième app bancaire et d'assurance dans le monde (source Sia Partners)

Capital relationnel

- Score de satisfaction du client: 94,5%
- Numéro 1 en financement des communes, villes, hôpitaux et maisons de repos
- Part de marché Business & Corporate: 17,4% et 18,5%
- Production brute en crédits long terme: EUR 22,3 milliards
- Encours épargne et placements: EUR 179,5 milliards
- 180.000 produits sociaux

Capital sociétal

- Total cash impôts et contributions: EUR 727 millions
- Remboursement de sinistres à la suite de catastrophes naturelles: EUR 201 millions
- Paiement de sinistres sur assurances solde restant dû: EUR 22 millions
- 0,6 million de client font de l'épargne fiscale pour faire face au déficit de pension

Capital naturel

- Première émission d'une obligation verte de EUR 500 millions
- Neutralité carbone de nos propres opérations, couvrant 18 mille tonnes de CO₂
- Accompagnement de clients corporate dans l'émission d'obligations vertes ou durables pour plus de EUR 4 milliards
- 14% de voitures électriques ou hybrides dans la flotte Belfius Auto Lease
- Plus de 80% de production brute en fonds art. 9 SFDR

4. ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius

4.1. L'ESG au cœur de tout ce que nous faisons

La durabilité est dans notre ADN. Elle fait partie de notre histoire. Elle imprègne notre raison d'être: «Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together».

Guidés par cette raison d'être, nous avons défini une stratégie claire. En deux mots: nous voulons inspirer et outiller nos clients pour réaliser leurs ambitions en matière de durabilité. Et ensemble, avoir le plus d'impact possible.

D'une part, nous faisons ce que nous disons («walk the talk»): Dans tout ce que nous faisons, nous contribuons au maximum à la transition vers une société plus durable.

D'autre part, nous mettons nos clients aux commandes de leur ambition en matière de durabilité («customer in the driving seat») et nous les soutenons avec une gamme adaptée de produits et de services. Nous leur offrons aussi un cadre solide grâce à des partenaires qui aident à montrer la voie dans un monde complexe et changeant.

Pour réaliser cette stratégie, nous avons pris ces dernières années un certain nombre d'engagements. Ils constituent notre boussole dans notre ambition de durabilité. L'évolution importante des réglementations et des attentes des parties prenantes nous a amenés à travailler plus spécifiquement sur certains de ces engagements en 2021, et à rendre compte de nos progrès en toute transparence:

1. Être et rester neutre en carbone – avec une empreinte de plus en plus réduite
2. Opter pour une énergie 100% verte – un choix que nous avons fait depuis 2008
3. Soutenir la société belge année après année à travers les organisations caritatives locales
4. Donner toutes leurs chances aux femmes et garantir l'égalité des salaires
5. Ambitionner de proposer uniquement des investissements qui ont du sens
6. Donner une priorité absolue à une infrastructure à l'épreuve du temps pour la société belge

Chaque jour, nous faisons tout notre possible pour soutenir activement et faciliter la transition vers une société belge à faible émission de carbone, résiliente et prospère. Car la lutte contre le changement climatique est plus qu'une question environnementale: c'est un changement sociétal crucial, que nous voulons contribuer à susciter. Nous nous engageons à placer la durabilité au cœur de nos décisions et à faire notre part pour lutter contre le changement climatique. C'est pour cette raison que nous avons rejoint l'initiative Science Based Targets (SBTi), et nous sommes engagés à fixer nos objectifs de réduction des émissions conformément à l'Accord de Paris sur le climat.

Trouver des solutions qui répondent à la fois aux besoins de nos clients et à nos objectifs de durabilité, c'est un défi complexe. Dans ce contexte, nous investissons beaucoup dans notre architecture de données, dans laquelle les données ESG jouent un rôle clé. Et nous comprenons toute l'importance de mesures et de



reportings transparentes. Cela permet également un dialogue ouvert avec nos parties prenantes – et nous y attachons une grande importance chez Belfius.

Une gouvernance ESG forte, des responsabilités claires aux plus hauts niveaux, et une intégration explicite de la durabilité dans la rémunération variable des cadres supérieurs: voilà comment nous nous assurons que la durabilité soit au cœur de chaque décision que nous prenons. Le monitoring de notre progrès en durabilité au travers d'indicateurs de performance clés renforce cela.

Dans le tableau ci-dessous, nous reprenons notre «core KPI dashboard», qui suit nos engagements.

Tableau de bord ESG de Belfius

| | | 2020 | 2021 | Objectif 2025 |
|---|---|---------------------|-------|---------------|
| EMPREINTE CARBONE (PROPRES OPÉRATIONS) | Réduction en % de l'empreinte carbone (tonnes de CO ₂) du fonctionnement interne de Belfius (nouveau scope) | -29% (ancien scope) | 16% | -20% vs 2019 |
| ÉLECTRICITÉ VERTE (PROPRES OPÉRATIONS) | Part en % de la consommation d'électricité pour le fonctionnement interne en provenance de sources renouvelables | 100% | 100% | 100% |
| BONNES CAUSES | Soutien (en millions d'EUR) aux associations caritatives belges, cumulé depuis 2015 (charité pure et commerciale) | 22 | 25 | 50 |
| DIVERSITÉ (DE GENRE) | % de femmes dans le management | 34% | 36,7% | 44% |
| PLACEMENTS AVEC DU SENS «MEANINGFUL» | % de la production placement «in scope» ⁽¹⁾ qui a du sens (SFDR art. 8 & 9) | - | 83% | 100% |
| FINANCEMENT D'INFRASTRUCTURES QUI ONT DU SENS «MEANINGFUL» | Production cumulée (en milliards d'EUR) de crédit dans des projets d'infrastructure porteurs de sens depuis 2020 | 1,7 | 2,7 | 5,8 |

(1) Scope limité aux fonds (y compris My Portfolio et fonds de pension) et assurance-placement.

4.2. Analyse de matérialité

En 2017, nous avons réalisé une première évaluation afin de déterminer les sujets «matériels» (c'est-à-dire pertinents) pour Belfius au moment de définir sa stratégie et son approche en matière de durabilité.

Au quatrième trimestre 2021, jusqu'au début 2022, Belfius a mené une nouvelle évaluation de la matérialité, avec un double objectif. D'une part, confirmer que sa stratégie et ses engagements en matière de durabilité s'attaquent à des questions pertinentes aux yeux de ses parties prenantes. D'autre part, identifier tout autre sujet prioritaire pour ces parties prenantes. Un tiers indépendant a apporté son soutien à cet exercice. Nous prévoyons de réaliser une nouvelle évaluation de la matérialité tous les deux à trois ans.

En prévision de l'entrée en vigueur de la directive sur les rapports de durabilité des entreprises (CSRD), Belfius a décidé d'évaluer ses priorités dans une optique de «double matérialité». Pour ce faire, nous considérons non seulement l'impact d'un sujet particulier sur Belfius, mais aussi l'impact que Belfius a sur le sujet à l'heure actuelle. Cette approche devrait nous aider à mieux cerner les domaines sur lesquels nous devons nous concentrer pour répondre aux attentes de nos parties prenantes.

4.2.1. Processus d'évaluation

Identification des sujets sur la base des impacts réels et potentiels

Pour constituer un premier ensemble de sujets matériels à évaluer, Belfius a consolidé les informations provenant de la matrice de matérialité du Sustainability Accounting Standards Board (SASB) pour le secteur de la banque et de l'assurance, des Principles for Responsible Banking, des Principles for Sustainable Insurance,

d'un peer review, des Objectifs de développement durable (ODD) et du rapport d'étude sectorielle sur la matérialité de la durabilité des cibles des ODD et des indicateurs GRI préparé par le Governance & Accountability Institute.

Cette vaste recherche a abouti à une première liste de 30 sujets, consolidés par la suite dans une liste finale de 15 sujets, couvrant des questions environnementales, sociales, de gouvernance et économiques.



Évaluation de la pertinence et de l'impact des sujets

Pour évaluer la matérialité et l'impact de ces 15 sujets, Belfius a recouru à une enquête en ligne. Selon l'approche de la double matérialité, chaque sujet faisait l'objet de deux questions: 1) Quel est l'impact du sujet sur Belfius (allant de (très) faible via neutre à (très) élevé), et 2) Quel impact Belfius a-t-elle sur ce sujet aujourd'hui (allant de (très) négatif via neutre à (très) positif).

Pour répondre à cette enquête en ligne, Belfius a contacté plusieurs groupes de différentes parties prenantes, en tenant compte de leur intérêt et de leur impact sur le groupe Belfius.

Le point de vue d'entreprise de Belfius était représenté par une sélection de cadres supérieurs de toutes les unités opérationnelles. Un groupe de 200 employés pionniers en matière de durabilité a également été consulté en tant que parties prenantes internes. Enfin, des parties prenantes externes ont également été consultées: organisations sociales et civiles, organisations patronales, organisations de consommateurs, clients, partenaires stratégiques, syndicats, fournisseurs, experts en durabilité, institutions universitaires, fédérations sectorielles, et agences de notation de crédit et de durabilité.

Détermination des sujets matériels

Les résultats de l'enquête en ligne ont été pondérés selon une méthodologie pré-définie. Les opinions des parties prenantes internes et externes sur l'impact des sujets sur Belfius ont été analysées et agrégées sur l'axe Y (Importance pour la société). Les opinions de la direction de Belfius ont été placées sur l'axe X (Importance pour la performance de Belfius). La matrice de matérialité qui en résulte montre à la fois le niveau de pertinence des sujets, et l'impact de Belfius sur chacun d'eux: rouge foncé (merlot) est positif, rouge (rubis) est neutre. Il n'y a pas d'autres couleurs car il n'y a pas d'impacts (très) négatifs ou très positifs de Belfius.

Cette matrice de matérialité a été présentée pour information et discussion dans les comités de direction de Belfius Banque et Belfius Insurance, et dans les conseils d'administration. Le résultat final est repris ci-dessous.

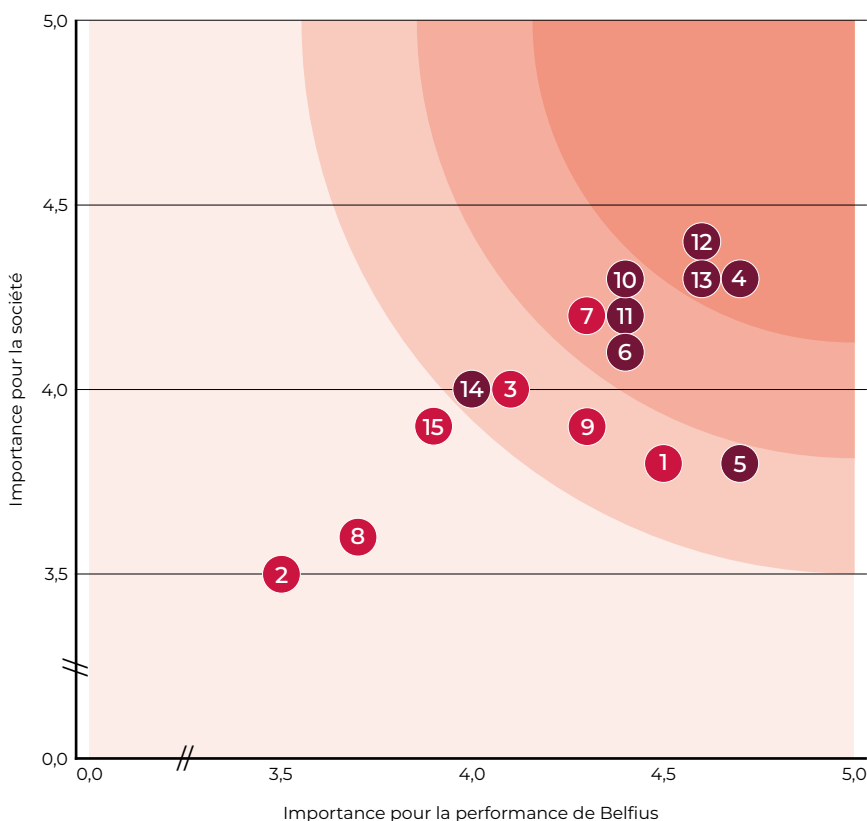
Les sujets du quadrant inférieur gauche sont considérés comme moins importants pour les parties prenantes internes et externes, ainsi que pour la propre vision d'entreprise de Belfius. Les sujets du quadrant supérieur droit sont considérés comme les plus pertinents.

4.2.2. Matrice de matérialité

Une fois agrégés, aucun des sujets inclus dans l'évaluation de Belfius n'a obtenu un score très faible, faible ou neutre (équivalent à un score de 1 à 3). On peut également observer un fort alignement entre les notes de l'entreprise sur les axes X et Y: la corrélation entre les opinions de Belfius et des parties prenantes est de 69%.

Il n'est pas possible de faire une comparaison directe entre notre matrice de matérialité 2017 et cette nouvelle matrice en raison de la nouvelle répartition des sujets inclus dans les deux exercices. Cependant, certains domaines restent une priorité pour nos parties prenantes depuis 2017, par exemple: la sécurité de l'information et la protection des données, la satisfaction des clients, la stabilité financière à long terme et le soutien à la durabilité.

























Matrice de matérialité









Sujet

- 1 Inclusion financière et accès aux services financiers
- 2 Connaissances financières
- 3 Communication transparente sur les produits et services
- 4 Attirer et retenir les talents
- 5 Diversité et égalité des chances
- 6 Engagement dans la communauté locale
- 7 Soutien et accélération de la transition vers le développement durable
- 8 Maîtriser l'impact environnemental direct et indirect du groupe
- 9 Une infrastructure inclusive, pertinente et à l'épreuve du temps
- 10 Une conduite des affaires respectueuse de la loi et de l'éthique
- 11 Résilience et performance financière orientées vers le long terme
- 12 Sécurité de l'information et protection des données et de la vie privée
- 13 Expérience et satisfaction du client
- 14 Utilisation du pouvoir d'innovation et numérique locales
- 15 Dialogue ouvert avec les «stakeholders» et engagement actif

Liste des sujets et lien avec les ODD

| Sujet | Définition | Contribution ODD | Initiatives distinctives en 2021 |
|---|---|---|--|
| INCLUSION FINANCIÈRE ET ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS | Assurer l'inclusion financière en se concentrant sur la facilité d'utilisation et le caractère abordable des offres bancaires et d'assurance pertinentes pour tous, y compris les plus vulnérables (personnes âgées, handicapées, population en isolement numérique, start-ups, etc.). |     | Compte universel, en ligne avec la Charte du service bancaire universel disponible chez Belfius. Procédure avec témoins pour permettre aux personnes aveugles de signer des contrats de protection des revenus ou couverture crédit. |
| CONNAISSANCES FINANCIÈRES | Améliorer les connaissances et les compétences du grand public nécessaires à la prise de décisions financières importantes. |  | |
| COMMUNICATION TRANSPARENTE SUR LES PRODUITS ET SERVICES | Fournir des informations correctes, simples, faciles à comprendre et transparentes aux clients, afin de les aider à faire les bons choix financiers et d'assurance. | | Nouveaux termes et conditions en assurance habitation utilisant des mots plus parlants pour le grand public. |
| ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS | Créer un environnement de travail sain, sûr et motivant, en mettant l'accent sur le développement des talents et le bien-être des employés, en leur procurant un emploi porteur de sens |    | Initiatives pour maintenir le lien durant la pandémie de Covid-19. Accord avec les syndicats sur le nouveau statut de travail à la maison. |
| DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES | Promouvoir une culture qui favorise la diversité et offre l'égalité des chances et des salaires indépendamment du genre, de la race, de l'orientation sexuelle... |    | Offres d'emploi reformulées pour mettre en exergue les engagements de Belfius au niveau de la diversité et de l'inclusion. Signataire de Inclusive Panels Charter. |
| ENGAGEMENT DANS LA COMMUNAUTÉ LOCALE | Contribuer positivement à la société, à travers l'offre de produits et de services (par exemple le financement des hôpitaux, les fonds d'investissements thématiques...) |    | Lancement de Beats, une offre bancaire & télécom innovante qui permet aux clients de soutenir une bonne cause qui a du sens pour eux. |
| SOUTIEN ET ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION VERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE | Accompagner la transition en <ul style="list-style-type: none"> limitant les activités (crédits, investissements, assurances...) avec des secteurs controversés et socialement sensibles; développant l'offre durable; fournissant un soutien maximal aux clients dans la transition vers une économie et une société plus durables. |      | Lancement de Re=Bel, une app d'investissements qui indique les impacts ESG des différents investissements. Intégration de la Politique d'accélération de la transition dans les processus et les procédures. |
| MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DIRECT ET INDIRECT DU GROUPE | Réduire l'empreinte carbone directe et l'impact de ses propres opérations sur la biodiversité, les océans, l'eau et les déchets, ainsi que l'empreinte environnementale indirecte générée à travers ses activités principales. |      | Élargissement du champ d'application du label CO ₂ -neutral® au réseau d'agences indépendantes de la marque Belfius, et aux activités opérationnelles IT externalisées. |



| Topic | Definition | SDG contribution | Distinctive initiatives in 2021 |
|--|---|---|--|
| UNE INFRA-STRUCTURE INCLUSIVE, PERTINENTE ET À L'ÉPREUVE DU TEMPS | Apporter des solutions concrètes aux défis en matière d'infrastructures en Belgique, en se concentrant, entre autres, sur les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique des bâtiments. |   | 46 institutions ont démarré de nouveaux projets avec «Belfius Smart Building and Renovation». Participation dans Hamsterhuren II. Prêt rénovation flamand inclus dans l'offre produit. |
| UNE CONDUITE DES AFFAIRES RESPECTUEUSE DE LA LOI ET DE L'ÉTHIQUE | Être un contribuable honnête. Respecter les lois et règlements en toutes circonstances. Agir de manière éthique en affaires tout au long de la chaîne de valeur. (ex.: intégrer les considérations ESG, comme les droits humains, dans la sélection des fournisseurs). Lutter contre la corruption, les pots-de-vin et la fraude. |  | Démarrage de l'évaluation des fournisseurs sur leurs pratiques et ambitions en matière de durabilité, avec EcoVadis. Publication de la politique des droits de l'homme de Belfius. |
| RÉSILIENCE ET PERFORMANCE FINANCIÈRE ORIENTÉES VERS LE LONG TERME | Fixer des objectifs solides en matière de gestion des risques et de stabilité financière afin de créer de la valeur à long terme pour la société. |  | Premier reporting sur le climat selon TCFD. |
| SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE | Garantir un niveau de sécurité informatique optimal. Assurer des systèmes informatiques stables et sécurisés, résistants aux attaques extérieures et à la cybercriminalité. Respecter des règles strictes de confidentialité concernant les données des clients et des employés et protéger leurs informations personnelles et confidentielles. | | Charte Vie privée mise à jour |
| EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DU CLIENT | S'efforcer en permanence d'offrir aux clients une expérience fluide et de première classe sur tous les canaux disponibles (numérique, téléphone, agence, ...) et traiter efficacement les plaintes. | | 94,5% satisfaction client |
| UTILISATION DU POUVOIR D'INNOVATION ET NUMÉRIQUE LOCALES | Rester à la pointe de l'innovation digitale et locale au bénéfice du client et de la société, en s'appuyant sur les nouvelles technologies et les talents belges. |  | Lancement de Banx, avec un tableau de bord CO ₂ des achats |
| DIALOGUE OUVERT AVEC LES «STAKEHOLDERS» ET ENGAGEMENT ACTIF | Interagir avec toutes les parties prenantes (stakeholders) sur le développement durable, y compris les entreprises dans lesquelles des investissements sont réalisés (directement ou indirectement, par le biais des portefeuilles des clients). |  | Première évaluation de double matérialité de Belfius |

Au-delà de l'analyse de matérialité

Nous sommes conscients de l'importance de tous les sujets pour les différentes parties prenantes et nous les utiliserons comme source d'inspiration pour notre stratégie et approche de durabilité tout en portant une attention particulière aux sujets où Belfius peut être «meaningful and inspiring for Belgian society».

4.3. Dialogue avec nos parties prenantes

Le tableau ci-dessous donne un aperçu concis de nos principales parties prenantes, de la manière dont nous avons noué le dialogue avec elles en 2021 et des principaux sujets abordés.

| Partie prenante | Comment instaurons-nous le dialogue? | Principaux sujets de discussion |
|--|--|---|
| CLIENTS | <ul style="list-style-type: none"> • Agences bancaires et d'assurance (canal physique) • Canaux numériques (sites web, applications mobiles) • Belfius Connect - services financiers à distance (téléphone, mail, chat) pour tous les clients • Enquêtes de satisfaction auprès des clients • Processus de gestion des plaintes | <ul style="list-style-type: none"> • Suggestions et plaintes des clients • Investissements responsables et durables • Transparence des produits • Accès aux services financiers |
| COLLABORATEURS | <ul style="list-style-type: none"> • Culture de feedback permanent entre les collaborateurs et les managers • Webinaires d'information en direct impliquant des membres de la direction et des cadres supérieurs, avec questions-réponses • Baromètre d'engagement annuel - une enquête qui invite les collaborateurs à faire entendre leur voix sur le fonctionnement interne de l'entreprise • Représentation dans les organes sociaux et réseau de représentants syndicaux • Réseau de soutien psychosocial • Consultation d'une communauté de «Belfius changemakers» en tant que partie prenante dans l'analyse de matérialité de 2021 | <ul style="list-style-type: none"> • Rémunération équitable et compétitive • Coaching et accompagnement de carrière • Formation • Conditions de travail agréables et saines (BeTeams) • Santé physique et mentale des collaborateurs • Transparence sur la stratégie, la politique et les résultats • Participation accrue des parties prenantes internes et externes à la politique ESG |
| ORGANISATIONS SOCIALES ET DE LA SOCIÉTÉ CIVILE, ONG | <ul style="list-style-type: none"> • Dialogue avec diverses organisations et ONG et participation à leurs enquêtes et évaluations • Consultation en tant que partie prenante dans l'analyse de matérialité 2021 | <ul style="list-style-type: none"> • Interactions sur la politique ESG, objectifs et engagements de Belfius • Politiques d'investissement de Belfius |
| ACTIONNAIRES | <ul style="list-style-type: none"> • Consultation périodique et contacts opérationnels avec la Société fédérale de participations et d'investissements (FPIM) | <ul style="list-style-type: none"> • Transparence sur les performances et les résultats de l'entreprise • Informations ad hoc pour répondre aux questions externes • Gestion des risques |
| PARTENAIRES STRATÉGIQUES | <ul style="list-style-type: none"> • Contact régulier avec des partenaires commerciaux et non commerciaux dans la sphère philanthropique | <ul style="list-style-type: none"> • Sélection de thèmes et défis sociaux ou Belfius peut avoir le plus grand impact positif au travers du programme philanthropique et des initiatives de participation sociale |
| FÉDÉRATIONS SECTORIELLES, ORGANISATIONS PATRONALES ET SYNDICATS | <ul style="list-style-type: none"> • Adhésion et représentation dans des fédérations financières et économiques (Febelfin, Assuralia, BVK, BLV, BVB, BEAMA), des organisations patronales, des plateformes de coopération pour l'innovation et la technologie • Organes sociaux et sous-comités liés • Consultation en tant que partie prenante dans l'analyse de matérialité de 2021 | <ul style="list-style-type: none"> • Partage des connaissances avec les fédérations du secteur • Mettre la responsabilité sociale en pratique • Nouveaux modes d'organisation du travail pour créer une organisation plus ouverte et durable |
| AUTORITÉS ET RÉGULATEURS | <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration aux initiatives de consultation ministérielle au niveau fédéral et régional • Suivi systématique des initiatives réglementaires ayant un impact sur le secteur financier • Consultation périodique avec les régulateurs (BNB, FSMA, BCE, EIOPA) | <ul style="list-style-type: none"> • Compliance avec les règlements et les obligations légales • Rapports financiers et non financiers appropriés • Politique d'accélération de la transition (Transition Acceleration Policy) |
| AGENCES DE NOTATION, EXPERTS EN DURABILITÉ, ANALYSTES ET INVESTISSEURS, PRESSE (FINANCIÈRE) | <ul style="list-style-type: none"> • Conférences de presse concernant les résultats de la Banque avec des échanges complémentaires avec les investisseurs • Engagement actif avec les agences de notation, dialogue constructif sur les analyses ESG périodiques et retour d'information détaillé • Questions et réponses quotidiennes via le porte-parole de la Banque | <ul style="list-style-type: none"> • Transparence sur la gestion de l'entreprise, communication financière et non financière adéquate |
| ORGANISATIONS (SUPRA)NATIONALES LIÉES À LA DURABILITÉ | <ul style="list-style-type: none"> • Discussions régulières avec le UN Environmental Programme Finance Initiative (UNEP FI) et l'Alliance belge pour l'action climatique (BACA), et reporting à leur intention. • Sessions de collaboration avec le réseau de développement durable The Shift | <ul style="list-style-type: none"> • Respecter nos engagements ESG nationaux et supranationaux et être transparent sur nos progrès |
| CONTREPARTIES AU SEIN DE LA GESTION DE FONDS | <ul style="list-style-type: none"> • Engagement/actionnariat actif de Belfius Investment Partners (Belfius IP) et Belfius Insurance avec des gestionnaires de fonds tiers et avec des entreprises • Rapport annuel sur l'engagement/l'actionnariat actif et le «proxy voting» par Belfius IP et Belfius Insurance. | <ul style="list-style-type: none"> • Échange de points de vue sur les questions ESG, prévention des controverses, promotion de choix d'investissements durables |

5. Une croissance qui a du sens («meaningful»)

5.1. Investir durablement

5.1.1. La gestion durable des fonds chez Belfius

Ces dernières années, l'intérêt pour les investissements durables a fortement augmenté. Les précédents chiffres de croissance font même pâle figure face à ceux de 2021: chez Belfius, les fonds «vert foncé» ou «vert clair» (voir point 5.1.2.) qui proposent d'investir avec du sens constituent plus de 80% de la nouvelle production de fonds de placement (y compris les fonds de pension et My portfolio).

Parallèlement à cette évolution, l'approche et l'offre de fonds de Belfius se durabilisent. L'année dernière, nous avons décidé de rendre progressivement l'ensemble de notre gamme plus respectueuse des critères ESG, et donc d'abandonner l'ancienne offre à deux niveaux, avec, d'une part, les fonds soumis à examen ESG, et, d'autre part, les fonds traditionnels.

La gestion des fonds de la gamme Belfius est aux mains de:

- Sa filiale **Belfius Investment Partners (Belfius IP)**: Belfius IP supervise toute la gamme de fonds de Belfius pour s'assurer qu'elle est conforme aux options stratégiques et aux engagements de durabilité du groupe. Elle gère aussi elle-même certains fonds de placement. Enfin, elle est le point de contact pour les gestionnaires de fonds externes, dont Candriam, notre principal partenaire externe, mais aussi BlackRock et JP Morgan AM.
Au sein du groupe, Belfius IP est également le centre de compétence pour l'investissement socialement responsable.
En 2019, Belfius IP a signé l'UNPRI («Principes des Nations unies pour l'investissement responsable»), prenant ainsi un engagement formel et externe à intégrer les principes de durabilité dans sa politique et à les renforcer au fil du temps.
[Lisez plus sur l'approche de Belfius IP en matière d'investissement durable et responsable.](#)
- **Candriam**: Candriam est depuis longtemps le partenaire externe privilégié de Belfius pour la gestion des fonds d'investissement, et assure la gestion quotidienne de la plupart des fonds Belfius. Pionnier de l'investissement responsable, Candriam a été l'un des premiers gestionnaires à exclure de ses fonds les entreprises de certains secteurs controversés et à sélectionner les entreprises en fonction de leur comportement sociétal (critères ESG). Il est aussi l'un des premiers gestionnaires d'actifs européens à avoir signé l'UNPRI, en 2005. Aujourd'hui, Candriam est une référence en matière d'investissement durable.

5.1.2. Fonds et durabilité: un nouveau cadre de référence européen depuis 2021

Depuis mars 2021, la Sustainability Finance Disclosure Regulation (SFDR) oblige les gestionnaires et distributeurs de fonds de l'Union européenne à fournir plus d'informations dans leur prospectus et sur leur site web sur la manière dont les risques liés à la durabilité (risques ESG) sont pris en compte dans leurs processus décisionnels ainsi que sur la manière dont ils traitent les principaux impacts négatifs (PIN ou PAI en anglais) de leurs décisions d'investissement.

La SFDR, ou Règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers, fait partie du plan d'action européen pour le financement d'une croissance durable. Ce plan vise entre autres à diriger les flux de financement vers les secteurs économiques et les activités qui contribuent le plus aux objectifs durables de l'UE.

L'objectif de la SFDR est de permettre aux investisseurs de mieux comprendre comment les gestionnaires et les distributeurs de produits financiers traitent les risques ESG et visent à avoir un impact positif durable. L'UE entend ainsi créer des règles du jeu équitables, où tous les fonds doivent répondre aux mêmes critères pour être considérés comme «durables». Les produits de placement sont ainsi plus comparables pour l'investisseur.

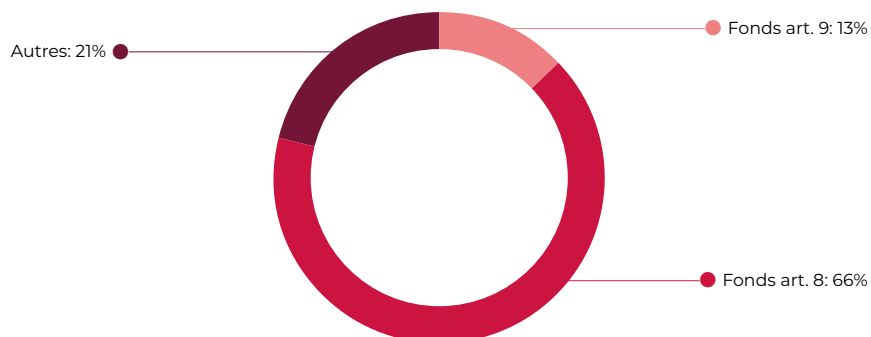
«Durable» signifie: robuste sur le plan de l'ESG. C'est-à-dire respectueux de l'environnement et du climat (aspect Environnemental), soucieux du bien-être des êtres vivants (humains et animaux, aspect Social), et géré de façon saine (aspect Gouvernance).

En pratique, les fonds d'investissement sont désormais classés en trois catégories, en fonction de leurs ambitions durables:

- Les fonds de l'article 9 (fonds «vert foncé») ont un objectif explicitement durable et visent un impact positif. La mesure dans laquelle ces objectifs sont atteints doit faire l'objet de mesures, et d'un rapport périodique aux investisseurs.
- Les fonds de l'article 8 («vert clair») favorisent les caractéristiques environnementales et/ou sociales, en plus d'autres caractéristiques. Ceux-ci doivent également faire l'objet d'une information annuelle aux investisseurs.
- Les fonds de l'article 6 n'ont aucune ambition en matière de durabilité. Ils ne répondent pas aux exigences des deux catégories mentionnées ci-dessus.

Désormais, Belfius base son reporting sur cette classification SFDR. Un premier aperçu de celle-ci, au 31 décembre 2021, se trouve dans le graphique ci-dessous.

Part en % art. 8 & 9 dans encours investissement de l'offre active soumise à SFDR (excepté mandats)



NOTRE ENGAGEMENT

Ambitionner
de proposer uniquement
des investissements
qui ont du sens

5.1.3. Accélérer la transition, sans effets néfastes

En tant que banque pour les investisseurs, Belfius recherche les entreprises et domaines d'activité qui ont le plus d'impact positif pour la création de sa gamme de fonds. En même temps, nous en excluons les activités non durables, en associant différentes méthodes:

Des exclusions

Certains secteurs, entreprises ou autorités publiques sont exclus pour des raisons juridiques, réglementaires ou de durabilité. Ils ne sont donc pas éligibles à l'investissement.

Chez Belfius:

- Une sélection normative exclut les entreprises qui enfreignent les principes du Pacte mondial des Nations Unies (UNG) ou qui sont impliquées dans de graves controverses.
- Pour son portefeuille d'investissement, Belfius Insurance applique les critères d'exclusion normatifs de Portfolio21: plus d'information à ce sujet dans la section 5.5.1.

- La politique d'accélération de la transition (Transition Acceleration Policy ou TAP) est la propre politique sectorielle du groupe Belfius. Elle vise à la fois à exclure ou à limiter 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). Pour en savoir plus sur la politique d'accélération de la transition, consultez la section 6.1.2. Tous les fonds de placement (et pas seulement les fonds durables) sont ainsi soumis à un examen ESG beaucoup plus approfondi qu'auparavant. Progressivement, tous les produits d'investissement proposés activement seront mis en conformité avec cette politique, avec une date cible fixée au 31 décembre 2022.

Des critères ESG

L'analyse/évaluation financière et la prise de décision financière s'appuient systématiquement sur les facteurs ESG, de manière documentée. Notamment à travers:

- une sélection positive: investir uniquement dans les entreprises et pays les plus performants en termes de développement durable dans leur secteur ou région;
- l'intégration de critères environnementaux et/ou sociaux dans leur gestion et leur promotion.

Un objectif durable spécifique

La méthode d'investissement vise à investir selon les principes du développement durable et poursuit un ou plusieurs objectifs durables explicites.

Une approche thématique

L'investissement thématique consiste à investir dans des domaines liés à des tendances nouvelles et/ou de long terme, qui devraient contribuer au développement durable, et plus particulièrement à des solutions pour les questions environnementales, sociales et de gouvernance.

L'actionnariat actif

L'actionnariat actif consiste à obtenir des changements bénéfiques en engageant un vrai dialogue avec la direction des entreprises dans lesquelles les fonds investissent, et en votant aux réunions des actionnaires des sociétés cotées en Bourse.

L'engagement des actionnaires est un outil puissant dans le processus de gestion ESG d'un gestionnaire de fonds. Pour les «fonds de fonds», des fonds composés d'autres fonds, le dialogue se noue avec les gestionnaires externes de ces fonds sous-jacents. Belfius IP surveille constamment ses portefeuilles d'investissement, en accordant une attention particulière aux critères ESG lors de la sélection des instruments sous-jacents (fonds, trackers) dans lesquels les gestionnaires de portefeuille externes peuvent investir. En cas d'écart, un dialogue s'engage avec le gestionnaire du fond afin de trouver une solution. Vous trouverez plus de détails dans la [politique d'engagement de Belfius IP](#).

De même, lorsque Belfius IP délègue la gestion d'un fonds à un partenaire externe, comme Candriam, il suit avec une très grande attention son engagement actif. Par exemple, en tant que gestionnaire de fonds, Candriam investit directement dans des entreprises et, en tant qu'actionnaire des entreprises du portefeuille, utilise ses droits de vote lors des assemblées générales pour aider à orienter les décisions dans une direction durable. Candriam publie un rapport annuel sur son comportement de vote en tant qu'actionnaire («proxy voting»). Pour en savoir plus, consultez la [Politique d'engagement de Candriam](#).

Un dialogue actif et constructif avec les entreprises dans lesquelles les fonds investissent permet aux gestionnaires de ces fonds de faire connaître leurs points de vue, leurs préoccupations et leurs idées à la direction des entreprises, et d'influencer les décisions de ces dernières. Inversement, les entreprises peuvent faire

=

=

NOTRE ENGAGEMENT

Donner une priorité absolue
à une infrastructure
à l'épreuve du temps pour
la société belge

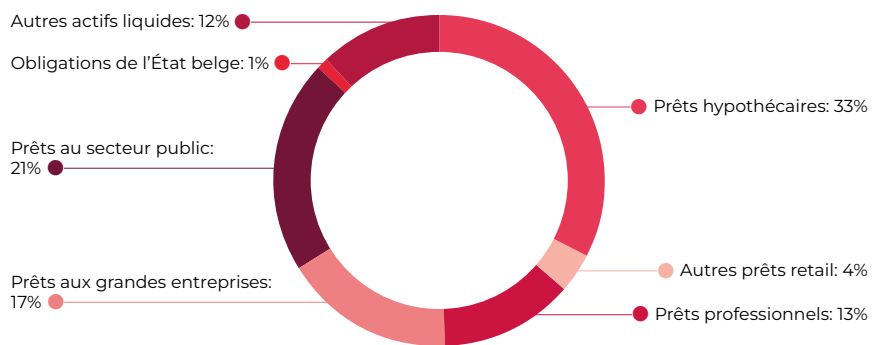
connaître leur point de vue aux gestionnaires de fonds. Grâce à ces discussions, les gestionnaires essaient de faire en sorte que les activités controversées se voient autant que possible limitées, et que la préférence soit donnée aux activités de nature durable.

5.2. Solutions de financement durable

5.2.1. Recirculer dans l'économie et la communauté belge

Tirer parti de notre capacité de financement pour faciliter les projets et initiatives ayant un effet positif sur la société belge est l'essence même de notre mission. Les clients de Belfius peuvent compter sur le fait que leur épargne est presque entièrement réinvestie dans la société et l'économie belges sous la forme de prêts aux ménages, aux indépendants, aux PME et aux grandes entreprises, aux communes, aux écoles et aux centres de soins. Le graphique ci-dessous en est l'illustration.

Affectation de l'épargne au niveau de la Banque



5.2.2. Relever le défi des bâtiments durables

L'Europe veut être neutre en carbone d'ici 2050. Comme les bâtiments sont responsables d'une grande part des émissions actuelles au niveau européen, cet objectif implique d'énormes défis et opportunités pour les marchés de la construction et du logement. La quasi-totalité des maisons et bâtiments en Belgique devront faire peau neuve pour économiser de l'énergie. Belfius dispose déjà de nombreuses solutions pour soutenir l'économie et la société belge dans ce domaine.

SBRS (Smart Building and Renovation Solution)

Depuis plus de 30 ans, Belfius Banque soutient le secteur public et social dans ses projets immobiliers. Belfius Public Real Estate, une équipe d'architectes, d'ingénieurs et de juristes spécialisés dans l'immobilier public, conseille les institutions dans leurs projets de construction. Grâce à cet accompagnement, qui va bien au-delà des simples questions de financement, les institutions mandantes peuvent se concentrer sur leur mission, plutôt que sur leur projet de construction. Pour chaque projet, le chef de projet, les partenaires de construction et le client analysent les derniers développements en matière d'énergie, de développement durable, d'économie circulaire, d'IOT (Internet Of Things), etc. et cherchent ensemble le bon équilibre entre prix et performance.

- En 2021, Public Real Estate a ainsi accompagné pas moins de 46 institutions dans de nouveaux projets, pour une valeur totale de EUR 286 millions: écoles, commissariats de police, casernes de pompiers, centres de soins résidentiels, résidences pour personnes âgées ou handicapées, foyers pour les jeunes, centres culturels, infrastructures sportives ou encore centres administratifs.

BEEP (Belfius Energy Efficiency Package)

BEEP est un package de financement unique en son genre pour les entreprises, les institutions publiques, les établissements d'enseignement et les organisations sociales 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 en Belgique à travailler en partenariat avec la Banque européenne d'investissement (BEI) dans le cadre du programme européen PF4EE (Private Finance for Energy Efficiency). Grâce à cette coopération avec la BEI, Belfius soutient ses clients avec une solution de financement sur mesure pour leurs projets, et les aide dans leur transition énergétique.

- En 2021, 20 nouveaux projets ont vu le jour. Il s'agissait de projets photovoltaïques, de projets de cogénération d'énergie dans des immeubles d'habitation, de projets de ré-éclairage et d'efficacité énergétique dans des bâtiments et de projets de cogénération de biomasse.

Notre contrat avec la BEI a été reconduit pour les projets approuvés jusqu'en décembre 2023. Au total, Belfius a déjà pu financer 73 projets dans le cadre de ce programme – des projets dont la valeur totale s'élève à EUR 85 millions environ.

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 projets d'efficacité énergétique dans les bâtiments existants, et de programmes d'énergie renouvelable pour les clients du secteur public et social. Depuis 2020, Belfius est la première et seule banque commerciale à recevoir une subvention ELENA pour aider activement ses clients du secteur public et social à développer ce type de projets.

- Depuis 2020, Belfius et l'initiative ELENA ont soutenu plus de 30 projets de rénovation, d'une valeur totale de **EUR 172 millions**, dont EUR 66 millions en 2021.
- Belfius soutient 11 villes dans l'élaboration de programmes d'efficacité énergétique pour leurs bâtiments. Parmi elles, 5 ont commencé en 2020 et 6 en 2021.

Enfin, Belfius encourage et soutient activement le développement de contrats de performance énergétique via les Esco's (Energy Service Companies), même si nous constatons que l'adoption du marché est lente.

«Smart cities», action pour le climat et l'économie circulaire

Après un premier partenariat conclu en 2014 (Smart Cities & Sustainable Development), Belfius et la BEI ont renouvelé et étendu leurs accords en 2016 et 2018 avec le programme «Smart Cities, Climate Action & Circular Economy», pour soutenir des projets d'efficacité énergétique locale, de développement urbain et de mobilité jusqu'en 2022.

Programme Smart Cities & Sustainable Development et Smart Cities & Climate Action & Circular Economy (avec la BEI): aperçu des réalisations – Par ligne de crédit (2014-2021)

| | Smart 1.0 | Smart 2.0 | Smart 3.0 |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|
| Montant total des projets (en millions d'EUR) | 485 ⁽¹⁾ | 495 ⁽²⁾ | 496 ⁽³⁾ |
| Nombre de projets | 59 | 68 | 62 |

(1) dont une ligne de crédit BEI de EUR 200 millions.

(2) dont une ligne de crédit BEI de EUR 200 millions.

(3) dont une ligne de crédit BEI de EUR 192 millions.

Fin 2021, 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).

Le partenariat entre Belfius et la BEI, sur sa durée totale, a permis de financer 189 projets qui ont un impact sur le quotidien de millions de personnes en Belgique. Un investissement total de près de EUR 1,5 milliard.



Développer des biens immobiliers économes en énergie et à fort impact social

Belfius Immo, filiale de Belfius Banque, est le fer de lance d'initiatives dans le domaine de l'habitat abordable et durable.

Par le biais de la Société Mixte de Développement Immobilier (SMDI), Belfius Immo construit des logements abordables en Wallonie, en collaboration avec ses partenaires la Société wallonne du logement (SWL) et la Société régionale d'Investissement de Wallonie (SRIW).

Avec Canius I (Fonds d'investissement immobilier spécialisé - FIIS), Belfius Immo participe en tant qu'actionnaire à l'achat de maisons et appartements neufs et économes en énergie selon le principe de la location hamster (Hamsterhuren). Les locataires ont la possibilité d'acheter le logement qu'ils ont loué pendant une certaine période (par exemple 4 ans) à un prix prédéfini, en déduisant les loyers versés. En 2021, Belfius Immo a participé à Hamsterhuren II (anciennement Canius II), qui cible encore plus les qualités énergétiques.

Et pour être encore plus «Meaningful», Belfius Immo développe et recherche également des projets à impact social, comme des logements pour personnes handicapées avec des services d'assistance appropriés.

Maisons privées à haut rendement énergétique

Belfius épaula les ménages belges dans leurs projets de construction et de rénovation sobre en énergie.

Le Prêt Rénovation Vert est une formule de crédit pour les investissements destinés à améliorer l'isolation d'une habitation, à installer du double ou triple vitrage, à remplacer une ancienne chaudière par un modèle à haut rendement, à installer une pompe à chaleur ou des panneaux solaires, ou à réaliser un audit énergétique, entre autres.

- En 2021, le Prêt Rénovation Vert représentait la moitié du nombre total de prêts à la consommation accordés pour des rénovations.

Prêt rénovation vert

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Nombre de dossiers | 3.784 | 5.068 | 4.004 |
| MONTANT TOTAL (en millions d'EUR) | 43.8 | 57.9 | 57.9 |

Belfius propose le prêt de rénovation flamand depuis 2021. Celui-ci permet aux personnes qui achètent une maison dont la performance énergétique est médiocre de réaliser des rénovations énergétiques approfondies dans un délai de cinq ans en bénéficiant d'une aide en intérêts du gouvernement flamand. Grâce à cette subvention, l'emprunteur peut récupérer intégralement les intérêts payés sur le prêt de rénovation.

Toujours en Flandre, Belfius a lancé en 2021 un programme de coopération avec différentes villes et communes pour des audits énergétiques et des conseils en matière de rénovation énergétique.

Au-delà du simple prêt, Belfius collabore depuis plusieurs années avec des entreprises actives dans la rénovation énergétique et les énergies renouvelables (Izen, Energreen, Klinkenberg). Les clients Belfius peuvent se tourner vers ces entreprises pour trouver des solutions durables et des informations sur les prêts pour la rénovation écologique. Les clients Belfius peuvent aussi trouver rapidement des entreprises actives dans le domaine des énergies renouvelables (panneaux solaires), de l'isolation et de la certification PEB (certification performance énergétique des bâtiments) sur l'app Belfius Mobile, grâce à Jaimy.

Jaimy, membre du groupe Belfius par le biais de Belfius Insurance, gère une plateforme où les clients peuvent trouver rapidement un professionnel du bâtiment, par exemple en électricité, chauffage, plomberie ou rénovation.

Enfin, Belfius est banque pilote pour l'initiative Energy Efficient Mortgages Initiative (EEMI), et membre de la Commission de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC) sur les prêts durables. Cette Commission vise à concevoir et à lancer des crédits hypothécaires à haut rendement énergétique en Belgique, stimulant et canalisant ainsi les capitaux privés vers des investissements dans l'efficacité énergétique.

5.2.3. Investir dans les énergies renouvelables

L'investissement total de Belfius dans les énergies renouvelables s'élevait à environ EUR 1,7 milliard fin 2021. Ceci comprend les financements de projets et les prêts, et plus de 500 contrats de leasing en cours dans les domaines de la biomasse, de l'énergie solaire, de l'énergie éolienne terrestre et offshore, de la cogénération d'énergie et de l'efficacité énergétique.

Ensemble, ces projets fournissent chaque année suffisamment d'énergie renouvelable pour répondre aux besoins énergétiques de plus de trois millions de ménages belges. Ils évitent ainsi chaque année l'émission de quelque 4,5 millions de tonnes de CO₂.

- En 2021, Belfius a soutenu des projets d'énergie renouvelable d'une capacité potentielle totale de 273 Mw, principalement en finançant des parcs éoliens terrestres et offshore.

Belfius est la seule banque belge à avoir cofinancé les huit parcs éoliens offshore belges, d'une capacité totale de 2.262 Mw.

5.2.4. Structurer des obligations durables pour nos clients

En 2021, le marché mondial des obligations durables s'est considérablement développé. L'intérêt va croissant, à la fois chez les émetteurs, qui veulent financer leurs projets et activités durables, et chez les investisseurs qui prennent en compte les éléments durables dans leurs décisions d'investissement ou mettent en place des fonds durables dédiés. La réglementation évolue elle aussi, par exemple avec la publication de la Taxonomie (verte) de l'Union Européenne et la proposition d'une norme européenne sur les obligations vertes.

Belfius soutient ses clients désireux d'accéder aux marchés des capitaux avec des obligations durables. La Banque propose des services de structuration et de conseil pour les guider tout au long du processus: de leurs premières réflexions à la rédaction du cadre durable, en passant par l'interaction avec les agences de notation durable et le placement des obligations auprès des investisseurs particuliers ou institutionnels. Belfius entend jouer un rôle de premier plan en Belgique dans l'activité des marchés des capitaux de la dette durable. Tous les types de clients qui veulent s'engager sur la voie de l'émission d'obligations durables ont accès à ces services: les autorités locales et régionales, les entités intercommunales, les services publics et les entreprises. Lors de la mise en place de cadres durables, Belfius suit les principes de l'ICMA (International Capital Market Association) et implique des fournisseurs d'avis secondaires dédiés afin d'être pleinement aligné sur les meilleures pratiques internationales du marché.

En 2021, Belfius a soutenu les clients suivants pour un montant cumulé d'obligations vertes et d'obligations durables belges de plus de EUR 4 milliards.

| Émetteur | Secteur | Format | Taille (en millions d'EUR) |
|----------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------------|
| GIMV | Société d'investissement | Sustainability Bond | 100 |
| ATENOR | Immobilier | Green Bond | 100 |
| COMMUNAUTÉ FLAMANDE | Autorité régionale | Sustainability Bond | 1250 |
| VGP | Immobilier | Green Bond | 600 |
| COMMUNAUTÉ FRANÇAISE | Autorité régionale | Social Bond | 500 |
| GHELAMCO | Immobilier | Green Bond | 50 |
| AEDIFICA | Immobilier | Sustainability Bond | 500 |
| CODIC | Immobilier | Green Bond | 20 |
| IMMOBEL | Immobilier | Green Bond | 125 |
| PROXIMUS | Telecom | Green Bond | 750 |
| XIOR | Immobilier | Green Commercial Paper | 200 |
| MATEXI | Immobilier | Green Commercial Paper | 50 |
| MONTANT TOTAL | | | 4.245 |

5.2.5. Encourager l'économie circulaire grâce au «vendor leasing»

Maintenir les produits, leurs composants et les matériaux en circulation le plus longtemps possible, c'est le principe de l'économie circulaire. Grâce au «vendor leasing», Belfius Lease joue depuis quelques années un rôle de premier plan dans ce domaine, pour des équipements de production, des meubles, des systèmes d'éclairage, des batteries, des vélos, etc. Dans ce modèle, l'utilisation prévaut sur la possession: l'utilisateur final paie pour l'utilisation du bien selon le principe de pay-as-a-service ou de pay-per-use, tandis que Belfius assume le risque financier en achetant les biens qui seront proposés en location par ses clients professionnels. Les chiffres de production en vendor lease sont de EUR 138 millions en 2021 contre 163 millions en 2020.

Les équipes de Belfius Lease participent également à la réflexion visant à circulariser l'économie belge, principalement au sein de la Commission de leasing durable d'ABL (Association belge de leasing). Belfius Lease a signé la charte d'économie circulaire de Febelfin et d'ABL.

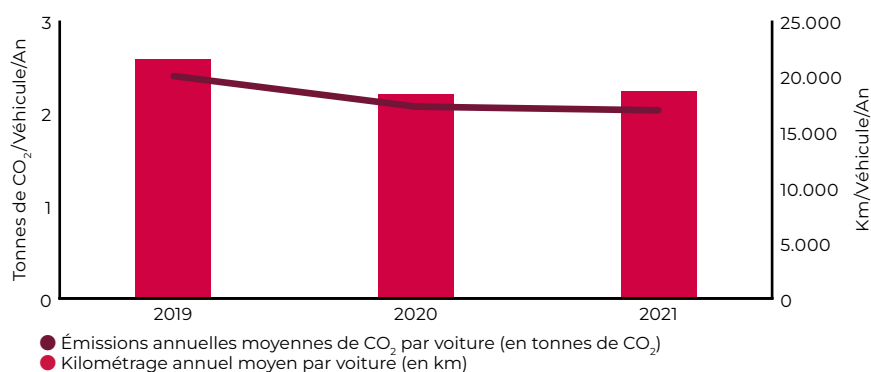
5.2.6. Permettre une mobilité à faible émission de carbone

Belfius Lease, grâce à son offre de leasing financier et de location, joue son rôle dans le transfert modal vers une mobilité à faible émission de carbone. Elle gère actuellement plus de 24.600 contrats de leasing de vélos électriques, une augmentation de 47% par rapport à 2020.

4.431 véhicules électriques, hybrides ou au gaz naturel circulent sur les routes belges sous la bannière de Belfius Lease, soit une augmentation de 68% par rapport à 2020. Belfius Lease continue également de privilégier les équipements électriques dans le secteur du génie civil (chariots élévateurs, transpalettes, équipements routiers, etc.).

Avec son offre de leasing complet, Belfius s'efforce d'assurer une mobilité à faible émission de carbone. Belfius Auto Lease s'engage à réduire les émissions de CO₂ de sa flotte de 50% d'ici 2025 via deux axes majeurs: davantage de voitures vertes avec des émissions réduites ou nulles, et moins de kilomètres parcourus, en proposant des alternatives flexibles à l'utilisation de la voiture.

Moyenne annuelle des émissions de CO₂ et kilométrage par véhicule



Par rapport à 2020, les émissions moyennes de CO₂ de la flotte de Belfius Auto Lease ont diminué de 1,7%. Cette évolution s'explique par une légère augmentation du kilométrage par voiture, et par une augmentation de 185% de la part des véhicules électriques et hybrides dans la nouvelle production. Leur proportion dans la flotte totale de Belfius Auto Lease a atteint 15% en 2021, contre 9% en 2020.

Ceci tient au fait que la tarification de Belfius Auto Lease, inspirée par les mesures gouvernementales, privilégie les voitures électriques, avec une charge mensuelle de location avantageuse par rapport aux voitures à moteur thermique traditionnel. En outre, Belfius Auto Lease collabore avec CenEnergy pour fournir une infrastructure de recharge électrique intelligente aux clients qui souhaitent passer aux voitures électriques et/ou hybrides.

Belfius Auto Lease est également active sur le marché de la location de vélos avec Belfius Bike Lease, une offre tout compris pour tous les types de vélos avec des services tels que l'entretien, l'assurance et l'assistance, en collaboration avec Cyclis, pionnier belge dans ce domaine. En 2021, Belfius Auto Lease a remporté le contrat de location de vélos pour Veneco (une collaboration entre les communes de Flandre orientale), en collaboration avec Cyclis.

Pour encourager la mobilité alternative, les clients de Belfius Auto Lease peuvent désormais bénéficier de l'offre MaaS (Mobility as a Service) de Skipr, sous le nom de Belfius Move by Skipr. Cette solution de mobilité tout compris associe une app conçue pour faciliter les déplacements intermodaux, une carte de paiement valable chez tous les prestataires de mobilité européens, et une plateforme de gestion budgétaire pour les employeurs, avec possibilité de générer des rapports de CO₂.

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 CO₂ (≤ 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.

Prêt voiture Eco & Eco Plus

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Nombre de dossiers | 4.840 | 4.689 | 4.326 |
| MONTANT TOTAL (en millions d'EUR) | 59,5 | 53,3 | 54,6 |

Prêt vélo

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------|------------|------------|
| Nombre de dossiers | 1.890 | 2.355 | 2.027 |
| MONTANT TOTAL (en millions d'EUR) | 6,2 | 8,0 | 7,3 |

5.3. Des solutions d'assurance axées sur les nouveaux défis sociétaux

Belfius Insurance propose des produits d'assurance vie (épargne et produits de risque) et non-vie (mobilité et protection des biens), ainsi que des prêts hypothécaires, entre autres. En 2021, plusieurs développements viennent confirmer le rôle que nous voulons jouer pour relever les défis liés à l'allongement de l'espérance de vie et au vieillissement de la population, à la santé, au logement, à la mobilité et au changement climatique, notamment. L'intérêt croissant pour ces produits et services qui contribuent à un modèle de société plus équilibré et soutenable nous montre que nous sommes sur la bonne voie.

5.3.1. Assurance vie

5.3.1.1. Pension

La pension légale est devenue largement insuffisante pour une grande partie de la population⁽¹⁾. À l'âge de la retraite, de nombreuses personnes risquent donc de passer sous le seuil de pauvreté⁽²⁾. La pension professionnelle améliore les perspectives de certains d'entre eux, avec toutefois de grandes disparités, notamment entre hommes et femmes, et entre employés et indépendants⁽³⁾. En tant qu'assureur vie, Belfius Insurance joue un rôle actif pour combler ce déficit, et aider les clients à maintenir leur niveau de vie et leur pouvoir d'achat après la retraite. Quelques chiffres:

- nous gérons les retraites professionnelles d'environ 260.000 affiliés (deuxième pilier);
- 320.000 Belges comptent sur nous pour investir au mieux de nos possibilités leur capital retraite supplémentaire (troisième pilier);
- pour cela, nous investissons près de EUR 6,5 milliards dans l'économie belge;
- 6.317 clients ont reçu leur capital de pension complémentaire en 2021, augmentant ainsi leur capacité à conserver un niveau de vie similaire avant et après la retraite (taux de remplacement).

Belfius sensibilise autant qu'elle peut ses clients au déficit de pension, notamment avec Yume, un outil de simulation intégré à l'application Belfius Mobile. YuMe met des chiffres concrets sur la situation financière future de chacun, et permet de considérer les pistes pour préserver son niveau de vie à venir. Bientôt, nous mettrons à disposition un tableau de bord encore plus détaillé, également utilisable pour les clients DVV.

Avec Assuralia et le gouvernement, nous continuons par ailleurs à proposer de manière proactive des solutions aux différents défis qui se posent, comme une révision du financement complémentaire maximum des pensions.

5.3.1.2. Protection des revenus

La protection du revenu dépasse le cadre des pensions: elle est au cœur de bien d'autres produits d'assurance, comme le solde restant dû. En 2021, nous avons ainsi pu aider 452 familles à rembourser un prêt hypothécaire à un moment difficile, pour un montant total de EUR 20,6 millions.

Nous assurons 391.080 personnes pour leur crédit immobilier, ce qui représente un taux de cross-sell de 80% sur nos crédits hypothécaires. Néanmoins, les clients sous-estiment trop souvent encore les risques financiers liés à une perte de revenu à la suite du décès d'un membre du ménage ou d'une incapacité de travail (burn-out, accident). Nous veillons donc à les y sensibiliser.

(1) Pension brute moyenne par mois (assuralia.be)

(2) En 2014, 15,2% des plus de 65 ans appartiennent au groupe à risque de pauvreté, sur la base des revenus selon les données EU-SILC 2015.

(3) Nombre d'affiliés | PensionStat.be

Nous continuons aussi de développer et d'affiner notre gamme de couverture des risques afin que tous les clients puissent être bien protégés contre une perte de revenu, à tout moment, à un prix abordable. Quelques exemples de nouveautés 2021:

- Nous avons actualisé les conditions générales de notre assurance collective à revenu garanti pour couvrir les affections telles que le syndrome de fatigue chronique et la fibromyalgie. D'autres affections telles que la dépression majeure et le burn-out sont couverts à certaines conditions.
- Depuis avril 2021, pour permettre aux personnes aveugles de signer les contrats nécessaires pour ce type de protection, nous avons développé une procédure avec témoins. Cette procédure est déjà applicable pour souscrire à une couverture de crédit Belfius.
- Les dernières statistiques le montrent, Belfius continue aussi de jouer son rôle auprès des personnes touchées par une maladie chronique. Depuis plusieurs années, grâce à la loi Partyka, celles-ci peuvent souscrire à une assurance solde restant dû; l'assureur qui demande une surprime de plus de 75% ou refuse l'assurance doit le justifier de manière objective et raisonnable. Si le client n'est pas d'accord avec la motivation reçue, il peut interpellier le Bureau du suivi. Celui-ci peut soit estimer que la surprime ou le refus se justifie, soit faire une nouvelle proposition. Belfius compte seulement pour 12% des cas examinés par le Bureau, alors que notre part de marché en crédits est plus élevée. En outre, dans 79% de ces cas, le Bureau a validé la décision initiale de Belfius. Notre politique de souscription médicale semble donc juste et correctement motivée.

5.3.1.3. Assurance Hospitalisation et ambulatoire

Plus de 141.000 citoyens belges bénéficient de nos couvertures d'hospitalisation.

Le coût moyen des hospitalisations liées au Covid est venu souligner l'importance d'une telle couverture. D'après l'enquête de Belfius Insurance sur les croyances et connaissances en matière d'assurance hospitalisation et ambulatoire (mars 2021), une grande partie du public ignore encore comment ces couvertures complètent l'assurance obligatoire de notre système de sécurité sociale. Et 68% des personnes interrogées (des moins de 26 ans pour 81%) sont surprises par le surcoût moyen de EUR 700 pour une hospitalisation due au Covid.

Notre couverture ambulatoire encourage les comportements de prévention – et l'on sait toute l'importance de consulter à temps pour éviter une dégradation de l'état de santé. Nous contribuons ainsi à une société en meilleure santé, et mieux protégée.

5.3.2. Assurance non-vie

5.3.2.1. Assurance habitation

L'assurance habitation est essentielle dans la vie quotidienne: elle aide les personnes et les ménages à se rétablir après un dommage ou une catastrophe naturelle, comme les inondations exceptionnelles de juillet 2021. En d'autres termes, nous aidons la société à devenir plus résiliente pour surmonter les aléas de la vie. Quelques exemples récents:

- Notre assurance App-Normal Rent et notre produit Cocoon Start aident à accéder facilement à des solutions de location et donc à un logement. Au cours du dernier semestre de 2021, 2.300 clients ont souscrit à ces nouveaux produits.
- Nous simplifions notre communication avec nos clients pour les aider à comprendre les risques et leur couverture. Nos nouveaux termes et conditions utilisent des mots compréhensibles par tous et mentionnent des objets concrets (mobilier de jardin, panneaux solaires, etc.), plus parlants pour le grand public.
- Nous avons étendu les couvertures de certains de nos produits pour faciliter la transition vers une économie juste et à faible émission de carbone. Ainsi, notre assurance Accident Vie privée (Belfius et DVV) inclut désormais une couverture conducteur pour les personnes qui ne sont pas propriétaires des voitures qu'elles conduisent. L'intérêt va croissant pour ces produits et services qui contribuent à l'économie partagée.

L'assurance habitation peut – et doit, à nos yeux – jouer un rôle dans l'action climatique. Nous saisissons toutes les opportunités d'amener nos clients à améliorer l'efficacité énergétique de leurs bâtiments, et de faciliter leur transition vers une économie à faible émission de carbone. Ainsi:

- Avec notre assurance habitation App-normale, lancée fin 2020, les propriétaires de bâtiments neufs (moins de 10 ans) bénéficient de réductions spécifiques, avec une éco-remise supplémentaire si le bâtiment est économe en énergie. En cas de sinistre, les coûts supplémentaires liés au respect des nouvelles normes de construction sont pris en compte dans l'indemnisation éventuelle.
- Nous couvrons sans frais supplémentaires toutes les initiatives de nos clients visant à améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments: mise en place de panneaux solaires, de pompes à chaleur, de batteries, de stations de recharge, etc.
- Les reconstructions en cas de sinistre tiennent compte des normes de construction actuelles, sans frais supplémentaires – et ce tant chez Belfius que Corona Direct Insurance, en collaboration avec notre partenaire Jaimy. Nous contribuons ainsi à réduire l'empreinte carbone des bâtiments.
- Chez Corona Direct, le produit Assurance habitation/m³ lancé récemment encourage le client à suivre sa consommation d'énergie et à réduire son impact sur l'environnement, car le système récompense les clients qui choisissent de vivre plus sobrement, comme ceux qui optent pour une tiny house.

Inondations: une réponse rapide et solidaire

L'année 2021 a été marquée par des inondations exceptionnelles en juillet. Cet événement a affecté la vie de milliers de personnes, et démontré une fois de plus l'énorme impact du climat sur la société, et sur le secteur de l'assurance. Près de 5.500 clients nous ont notifié un sinistre: c'est plus de 10 fois la moyenne mensuelle habituelle. Au-delà du nombre de personnes touchées, l'étendue des dommages est sans précédent, avec une indemnité moyenne plus de 10 fois supérieure aux chiffres courants pour un sinistre immobilier.

Immédiatement après les inondations, Belfius a été l'un des premiers à mettre en place une équipe mobile au cœur des zones inondées afin d'aider les clients à notifier leurs dommages, de répondre aux questions, de verser des avances de fonds et, lorsque c'était possible, de régler immédiatement les sinistres avec l'expert. Les conseillers de DVV étaient également sur le terrain pour aider leurs clients locaux.

Enfin, le département de gestion des sinistres a dédié une équipe à la gestion des cas d'inondation, en collaboration avec le réseau de distribution des agents locaux, et a accéléré le processus en travaillant le samedi et en définissant pour les personnes les plus démunies un processus rapide d'expertise, de relogement, d'avances de fonds et de paiements. Plus de 175 collaborateurs se sont joints à l'élan de solidarité et d'empathie et ont offert leurs services sur une base volontaire en soirée et les week-ends, pour soutenir nos clients dans leur parcours. Grâce à ces efforts, trois mois après les inondations, Belfius avait déjà payé ou réglé (partiellement) plus de 80% des sinistres, et clôturé complètement plus de 55% des dossiers. Au 31/12/21, 70% des dossiers liés aux inondations étaient réglés et clôturés. Nous continuons à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour aider nos clients à régler leurs sinistres le plus facilement possible. Et pour les soutenir aussi sur le plan émotionnel, nous leur offrons désormais un soutien psychologique. La complexité des dossiers à traiter (i.e. maisons détruites, nécessité de nombreux devis, sollicitations des mêmes corps de métier, demandes de contre-expertise) explique le délai de ces interventions. Nous continuons à mettre tout en œuvre pour régler l'ensemble des sinistres le plus rapidement possible, quel que soit leur nature.

5.3.2.2. Assurer les nouvelles formes de mobilité

La mobilité en Belgique évolue. Les infrastructures des villes changent, laissant place à des solutions plus durables. De nouvelles offres de mobilité infiltrent déjà notre quotidien, comme les véhicules et vélos électriques. Belfius évolue aussi, avec une double ambition:

- Faciliter la transition vers une flotte plus verte (véhicules électriques, vélo électriques, etc.).
- Soutenir les clients dans leur transition vers d'autres formes de mobilité, plus respectueuses de l'environnement (pricing qui récompense la sobriété kilométrique en voiture, et assurance quel que soit le mode de transport, pour une tranquillité d'esprit totale).

Notre offre actuelle investit fortement dans l'accompagnement des clients qui utilisent leur vélo:

- Mise en place d'un partenariat avec Cyclis, l'une des plus grandes sociétés de location de vélos en Belgique.
- Lancement d'une assurance Tous Risques Vélo, couvrant tous les véhicules non soumis à la responsabilité civile automobile (c'est-à-dire roulant à moins de 25km/h de manière autonome) en cas de vol, dégâts matériels et panne. Notre offre est l'une des plus solides sur le marché belge: elle couvre par exemple une batterie à plat.
- Assistance vélo gratuite dans le cadre de l'offre vélo pour les meilleurs clients (DVV) ou du produit d'assistance personnelle (Belfius).

En outre, Belfius Car accorde des réductions de primes aux clients qui limitent leur empreinte écologique (faible nombre de kilomètres, faible émission de CO₂). La réduction peut atteindre 20% si les clients parcourent moins de 17.500 km par an avec un véhicule émettant moins de 135 g de CO₂ par km.

Le produit phare de Corona Direct, l'assurance au kilomètre, montre aussi tout son intérêt pour encourager la sobriété kilométrique. Elle a déjà convaincu plus de 100.000 clients. Leur prime personnalisée dépend du nombre de kilomètres qu'ils pensent parcourir en un an. S'ils roulent moins, la différence leur est remboursée. Cette approche 'pay as you drive' donne lieu à une prime équitable pour un comportement de mobilité responsable.

5.4. Solutions innovantes – au-delà de la bancassurance

L'innovation technologique est essentielle pour garantir et accélérer la transition vers une société durable et inclusive. Et le monde de la finance peut y contribuer. Belfius utilise son expertise numérique pour proposer des solutions innovantes, qui dépassent les produits traditionnels de banque et d'assurance. Ils aident les citoyens soucieux de leur impact environnemental et social.

5.4.1. Fairville: local, loyal, digital

En janvier 2021, Belfius, Ciral Schaubroeck et Nuhma s'associent pour rassembler quatre solutions de fidélisation locale (Onze Stad App, Cirklo, MyWaste et Buck-e) en une seule plateforme urbaine en ligne: Fairville.

Belfius et ses deux partenaires sont convaincus de la valeur ajoutée de Fairville, qui soutient l'accélération numérique des villes et communes. L'application Onze Stad (Notre Ville) renforce l'implication locale des citoyens en diffusant des informations de manière sécurisée, précise et en temps réel. Les applications Cirklo, MyWaste et Buck-e, (co) conçues par The Belfius Studio, récompensent certains comportements durables: achats locaux, réduction des déchets, mobilité douce. Ces quatre solutions numériques devraient monter en puissance grâce à la collaboration nouée en 2021.

Elles ont déjà fait leurs preuves. Par exemple, les élèves des écoles qui utilisent Buck-e ont déjà fait 44 fois le tour du monde à vélo et à pied, évitant des trajets en voiture qui auraient émis 351 tonnes de CO₂. Et grâce au chèque cadeau numérique Cirklo, les villes et communes ont investi plus de EUR 22 millions dans l'économie locale depuis 2020.

5.4.2. Slow banking avec Banx

Banx est une application bancaire développée par Belfius sur la plateforme Belfius Mobile, et distribuée par notre partenaire Proximus. Banx propose un service bancaire de base mais se distingue par sa dimension durable. Avec Banx, nous invitons les clients à réfléchir à leur impact sur la planète («slow banking»), par exemple en leur montrant l'impact climatique de leurs comportements d'achat sur un tableau de bord CO₂.

5.4.3. Birdhouse et W.IN.G.: alimentés par Belfius

Belfius entend contribuer au succès des idées entrepreneuriales en Belgique. C'est pourquoi nous sommes un partenaire clé de Birdhouse depuis 2015. Cet accélérateur de startups organise des programmes d'accompagnement intensif pour de jeunes entrepreneurs sélectionnés, par des experts et des entrepreneurs expérimentés. Les sessions ont lieu à Gand et Anvers.

Belfius Insurance finance le coût des programmes Birdhouse via des prêt convertibles et, en cas de conversion, prend une participation dans le capital de ces entreprises. Belfius Insurance a ainsi mis à disposition EUR 10 millions de capital d'investissement via le fonds Birdhouse-Belfius pour stimuler les startups les plus prometteuses (prêt convertible + investissements de suivi éventuels).

Belfius investit également dans le fonds W.IN.G (Wallonia Innovation and Growth). En 2021, en collaboration avec la Région wallonne, Belfius Insurance a investi EUR 10 millions pour soutenir les startups wallonnes actives dans le monde numérique et les technologies fortement novatrices (deep tech), comme l'Internet des objets.

5.4.4. Hoplr connecte les résidents locaux

En mars 2021, la startup belge Hoplr a levé des capitaux pour la troisième fois, pour un investissement de EUR 2 millions. Grâce au soutien à l'investissement de Belfius Insurance, entre autres, Hoplr pourra réaliser ses ambitions internationales en matière d'aide communautaire.

Hoplr est un réseau social de quartier où les habitants se connectent pour organiser des activités de quartier, échanger des biens, chercher une baby-sitter, signaler des problèmes, etc. Hoplr leur permet d'entrer en contact d'une manière contemporaine et accessible, en activant le capital social du quartier. Aujourd'hui, plus de 500.000 familles utilisent Hoplr dans 2.500 quartiers, dont 78% plus d'une

fois par semaine. Hoplr coopère également avec plus de 100 autorités locales en Belgique et aux Pays-Bas, qui utilisent la plateforme pour l'aide de quartier, la communication et la participation des citoyens.

Le soutien de Hoplr correspond parfaitement à l'objectif de Belfius: «Meaningful and inspiring for Belgian Society. Together». En connectant les voisins en ligne et hors ligne, Hoplr répond au besoin de cohésion sociale et, surtout en période de Covid, à l'entraide et à la lutte contre la solitude.

5.4.5. Jane

Avec Jane, Belfius relève le défi social du vieillissement de la population en aidant les personnes en perte d'autonomie à vivre à domicile le plus longtemps possible. Des capteurs discrètement installés dans la maison, associés à un algorithme d'intelligence artificielle qui «apprend» les habitudes de la personne âgée, permettent d'alerter la famille ou les amis lorsque des événements inhabituels se produisent. Jane a permis de sauver la vie de sept personnes en 2021.

5.5. Propres portefeuilles gérés durablement

En plus de fournir des solutions d'investissement aux investisseurs privés et institutionnels, Belfius gère ses propres portefeuilles d'instruments de placement et d'actifs pour des activités spécifiques. La politique sectorielle (TAP, voir section 6.1.2.) du groupe Belfius s'applique également à ces portefeuilles. Le processus d'alignement sur les critères de la TAP est en cours et sera achevé fin 2022.

5.5.1. Portfolio21: gestion durable des réserves d'assurance (par Belfius Insurance)

Comme tous les assureurs, Belfius Insurance conserve des réserves pour respecter ses obligations contractuelles de paiement du capital, des intérêts et des indemnités à ses clients. Depuis 2006, avant les critères TAP, Belfius Insurance applique à ces réserves les principes de Portfolio21. Cette stratégie d'investissement vise à contribuer au développement durable en intégrant clairement des critères non financiers au processus de gestion des portefeuilles d'investissement (voir plus loin).

Portfolio21 pratique une sélection dite normative: elle s'appuie sur des critères d'exclusion, basés sur le respect des normes et standards internationaux faisant autorité:

- 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 s'engage afin de défendre les droits fondamentaux des travailleurs et d'améliorer la situation sur le lieu de travail. L'issue 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 de protection de l'environnement les plus strictes 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'inclut dans son portefeuille aucune entreprise qui enfreint ces normes environnementales.

Après cette sélection normative, les critères de la politique d'accélération de la transition sont appliqués (voir section 6.1.2.).

Au 31 décembre 2021, le portefeuille d'investissements de Belfius Insurance s'élevait à environ EUR 17,6 milliards. Il est composé de crédits hypothécaires (24,7%), d'immobilier (4,8% voir section 5.5.2.) et d'investissements. Ces derniers représentent 12,3 milliards et sont screenés par Portfolio 21 et la Transition Acceleration Policy.

Le portefeuille est largement teinté noir-jaune-rouge: les obligations d'État et les obligations et actions de sociétés belges représentent 68,1% du portefeuille. Le solde est investi à l'étranger, principalement pour assurer une diversification suffisante sur la base de critères de gestion de risque.

Belfius Insurance est un actionnaire impliqué. Grâce à Portfolio21, les entreprises dont les pratiques commerciales contreviennent aux normes internationales et à la politique sectorielle de Belfius sont encouragées à adapter leurs pratiques commerciales. Chaque année, Vigeo Eiris entame un dialogue avec 15 à 20 entreprises au nom de Belfius Insurance. Sur la base de ce dialogue, un comité technique indépendant décide du statut de l'entreprise concernée. Pour en savoir plus, consultez [la politique d'engagement de Belfius Insurance](#) et le [rapport d'engagement 2021](#).

5.5.2. Le portefeuille immobilier de Belfius Insurance

4,8% du portefeuille d'investissement de Belfius Insurance (d'un montant total de EUR 17,6 milliards) est investi dans l'immobilier non coté, soit par des investissements directs dans des propriétés, soit par des participations dans des fonds immobiliers non cotés.

Fin 2021, le portefeuille immobilier direct avait une valeur de marché de EUR 848 millions, investis pour 67% dans des immeubles de bureaux et pour 27% dans des maisons de repos. Environ 90% de ces biens sont situés en Belgique: nous soutenons ainsi notre économie locale.

Nos investissements immobiliers directs se concentrent principalement sur des propriétés neuves ou récentes, à distance de marche de grandes gares ou de centres de mobilité. Ces acquisitions affichent donc un excellent score en termes de consommation d'énergie et d'accessibilité par les transports publics.

À titre d'exemple, Belfius Insurance a acquis en janvier 2022 un nouvel immeuble de bureaux de 10.000 m² auprès des promoteurs Banimmo et Argema, à distance de marche de la gare de Louvain-la-Neuve. L'immeuble est certifié BREEAM Excellent. Quant au paysage qui l'entoure, il fait l'objet d'une demande de label Réseau Nature auprès de Natagora, témoignant des efforts réalisés pour protéger la biodiversité locale, notamment à travers la plantation d'espèces indigènes favorables aux pollinisateurs.

En 2021, pour la première fois, nous avons collecté les données de consommation de notre portefeuille de bureaux, afin d'estimer leurs émissions de CO₂ et leur impact sur le climat. L'analyse, à la lumière des objectifs de réduction des émissions de l'Accord de Paris, nous a permis d'identifier les propriétés qui nécessiteront des investissements. À la fin 2021, nous disposions des données de consommation de 80% de nos immeubles de bureaux. Dès 2022, nous étendrons l'analyse à la totalité de notre portefeuille immobilier direct.



Depuis près de 10 ans, Belfius Insurance investit dans le segment des maisons de repos. La plupart des acquisitions ont eu lieu à l'achèvement des travaux de construction, assurant une haute performance environnementale des bâtiments, et des espaces qualitatifs pour les résidents seniors. En contribuant à étendre et à renouveler l'infrastructure, nous élargissons les solutions de qualité à la disposition des professionnels du secteur, pour accueillir les seniors en perte d'autonomie. Pour être précis, Belfius Insurance focalise ses activités dans le secteur des maisons de repos sur la composante immobilière, pas sur l'exploitation des facilités.

Du côté des fonds immobiliers non cotés, notre dernier investissement date de décembre 2020. Nous avons soutenu le lancement du Vicinity Affordable Housing Fund en devenant le principal investisseur du fonds. Vicinity vise à offrir à la population de la classe moyenne des logements locatifs de qualité, consommant peu ou pas d'énergie, et adaptés aux modes de vie actuels dans les centres-villes – avec un impact social et environnemental positif. Sur les dix bâtiments en exploitation, deux ont reçu le prix «Bâtiment exemplaire» de Bruxelles Environnement. Ce prix récompense les projets immobiliers qui se distinguent sur le plan de la consommation d'énergie, de la mobilité, de l'écologie et de l'architecture.

Belfius Insurance participe (consolidé à 6,31%) à Inclusio depuis sa création en 2015. Cette société d'investissement immobilier est spécialisée dans le logement social, et propriétaire d'un centre d'asile. Elle vise à répondre à la grande pénurie de logements sociaux dans notre pays, en finançant de nouvelles constructions à vocation sociale.

5.6. Green Bond Framework de Belfius et émission inaugurale d'obligations vertes

En mai 2021, Belfius a publié son Green Bond Framework inaugural afin d'émettre des obligations vertes pour (re)financer des prêts et investissements axés sur la transition vers une économie à faible émission de carbone et résiliente au changement climatique. Forte de sa présence locale – son réseau couvre tout le pays – et de son rôle de premier plan dans le financement de l'économie belge, Belfius entend ainsi contribuer à une économie à faible émission de carbone, et stimuler ses clients et autres parties prenantes à lutter davantage contre le changement climatique. En émettant des obligations vertes, nous offrons une visibilité supplémentaire aux projets et actifs financés qui présentent des avantages pour l'environnement, et nous espérons promouvoir plus largement les investissements dans des actifs durables. Avec la publication de son Green Bond Framework, Belfius soutient également le développement du marché des obligations vertes en Belgique et dans toute l'Europe.

Le Green Bond Framework de Belfius, disponible sur notre site internet, définit les catégories éligibles à l'émission d'obligations vertes par Belfius:

- Énergie renouvelable
- Efficacité énergétique
- Transport propre
- Immobilier vert
- Gestion des déchets et de l'eau

Après la publication du framework, Belfius a émis une première obligation verte en juin 2021 pour un montant de EUR 500 millions et une durée de six ans dans le cadre de son programme Euro Medium Term Notes (EMTN). L'émission a rencontré un grand succès, la demande des investisseurs étant deux fois plus élevée que le montant ciblé. Plus de 100 investisseurs institutionnels ont souscrit à l'obligation verte inaugurale de Belfius.

Les actifs verts ainsi financés comprennent des prêts pour les énergies renouvelables (projets d'énergie éolienne et photovoltaïque) et des prêts immobiliers verts (notamment des hypothèques résidentielles vertes). Des rapports consacrés au Green Bond Framework, aux actifs verts sélectionnés et à leur impact, calculé en tonnes de CO₂ évitées par an, seront disponibles chaque année sur le [site internet de Belfius](#). Le premier de ces rapports sera disponible en juin 2022.

6. Bonne gouvernance d'entreprise

6.1. Conduite responsable des affaires

6.1.1. Politiques et chartes

En tant qu'acteur financier important en Belgique, Belfius opère dans un environnement concurrentiel exposé à de nombreux risques, tels que la corruption et les pots-de-vin. La maîtrise de ces risques fait partie inhérente de notre activité. Nous voulons tout particulièrement être un employeur responsable, honnête et professionnel. Et nous attendons la même chose de nos collaborateurs, dans toutes leurs interactions avec nos clients et partenaires. C'est essentiel pour mériter, conserver et justifier la confiance de nos clients et parties prenantes – une confiance fondamentale pour notre activité.

La relation de confiance que nous cultivons avec et entre nos collaborateurs s'appuie aussi sur l'intégrité, la loyauté, la transparence, le professionnalisme et le respect mutuel. Nous avons établi et publié des politiques claires dans ces domaines:

- [Code de conduite](#)
- [Politique anti-discrimination](#)
- [Politique whistleblowing](#) (pour signaler les abus ou les dysfonctionnements)

Le Code de conduite rassemble les règles de conduite de base. C'est de cette politique fondamentale que découlent les politiques plus détaillées, pour contrer la discrimination ou les abus par exemple. Ces politiques sont élaborées par les fonctions de Compliance, et supervisées par le conseil d'administration. Elles contiennent des procédures claires, qui sont communiquées de manière proactive aux collaborateurs par le biais des canaux de communication internes, d'e-learning et d'autres types de formation. Les mêmes exigences s'imposent aux tiers: les contrats décrivent clairement la tolérance zéro de Belfius en matière de fraude, de

corruption et de discrimination. Les tiers ont également la possibilité d'utiliser le programme de signalement (whistleblowing) de Belfius.

Belfius se conforme scrupuleusement à toutes les lois et réglementations en vigueur et respecte les règles et pratiques applicables dans le secteur financier. La politique de Belfius dans ce domaine figure dans une charte de Compliance et une politique d'intégrité, qui permettent à Belfius de gérer différents risques dont celui de corruption. Cela inclut les politiques suivantes, concernant des situations de risque spécifiques:

- [Politique anti-fraude](#)
- [Politique anti-corruption](#)
- [Politique anti-blanchiment d'argent \(AML\)](#)

Ces politiques sont approuvées par le conseil d'administration et gérées par les fonctions Compliance ou Risque non financier. Elles font l'objet d'un examen permanent, et de mises à jour en cas de modification de la législation ou d'évolution des connaissances, par exemple. Une liste complète de toutes nos politiques et chartes est disponible sur notre [site web](#) en français, néerlandais et anglais.

Comme toute entreprise responsable, Belfius est consciente de son exposition aux risques de corruption et prend des mesures adéquates pour les maîtriser. Plusieurs procédures de détection des fraudes sont en place, en plus des obligations légales et réglementaires. Les cadeaux et invitations d'une valeur substantielle doivent recevoir une autorisation préalable, soit du management ou des membres du conseil d'administration, soit du Compliance Officer. Belfius ne fait pas de dons politiques et ne pratique pas de lobbying.

En 2021, nous avons identifié un seul incident qui pourrait être assimilé à de la corruption. Une organisation externe a manipulé un collaborateur non cadre d'une agence Belfius indépendante, et l'a contraint à effectuer certaines transactions. Le mécanisme interne de contrôle de première ligne a permis de détecter cette situation à un stade précoce. Le client concerné a été entièrement dédommagé, et Belfius ne devrait subir aucune perte nette.

Par ailleurs, la procédure de signalement n'a servi qu'une seule fois sur l'année – et le cas signalé ne relevait pas de la législation sur le whistleblowing. Il n'a pas impliqué de clients ni engendré de pertes.

Nous insistons sur le fait que les lois et règlements protègent les collaborateurs et doivent être respectés scrupuleusement par tous. Belfius veille à tenir les membres de son personnel au courant des développements relatifs à leur domaine, et à leur donner accès aux informations dont ils ont besoin pour effectuer correctement leur travail.

À cette fin, Belfius dispose de son propre programme de formation, obligatoire pour tout le personnel, en matière de:

- Éthique
- Législation anti-blanchiment d'argent (AML)
- Abus de marché
- Protection de la vie privée (formation Febelfin)

Les formations sont mises à jour chaque année, ou au maximum tous les deux ou trois ans selon le sujet. Certains profils doivent suivre des cycles de formation ad hoc. Chaque formation se clôture par un test; il faut atteindre minimum 70% ou 80%, selon la formation, pour obtenir son certificat. Les collaborateurs disposent d'un tableau de bord personnel reprenant les formations à suivre, et leur historique. Les Ressources humaines et la Compliance s'assurent grâce à ces historiques que chacun s'est formé aux sujets requis. Les collaborateurs qui ont des questions ponctuelles peuvent consulter soit le correspondant Compliance de leur département, soit le Compliance Office.

6.1.2. Accélérer la transition par des directives claires

«Meaningful and inspiring for Belgian Society. Together.» Poursuivre une valeur économique et sociale à long terme, créer une valeur partagée pour la société, nos clients et Belfius et contribuer ainsi à accélérer le changement vers une société et une économie plus durables, telle est l'essence de notre objectif.

Cela signifie que nous faisons des choix clairs sur ce que nous faisons et ce que nous ne faisons pas. Des choix basés sur un ensemble de principes et de politiques qui définissent soigneusement nos activités principales.

Avant tout, nous appliquons les principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Le Pacte mondial des Nations Unies, également signé par Belfius, est la principale convention internationale sur l'entrepreneuriat durable. Il stipule qu'une pratique commerciale durable commence par la prise de responsabilités fondamentales dans les domaines des droits humains, des droits du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Les entreprises qui ne respectent pas ces principes de base et qui sont identifiées comme telles ne sont pas soutenues par Belfius. À cette fin, Belfius met en place les ressources nécessaires pour avoir accès à des données complètes et fiables.

Plus spécifiquement, pour les droits de l'homme, les critères de la [Human Rights Policy](#) propre à Belfius s'appliquent à toutes nos activités et opérations internes.

Ensuite, des critères spécifiques s'appliquent aux secteurs et activités économiques ainsi qu'aux pays et gouvernements.

6.1.2.1. Secteurs et activités économiques

La politique d'accélération de la transition (TAP) est la politique sectorielle du groupe Belfius. Par cette politique, Belfius se prononce sur les activités économiques qu'elle considère, en tout ou en partie, comme non durables. Avec la TAP, Belfius cherche à la fois à accélérer la transition durable de ses activités principales, et à encourager ses entreprises clientes dans cette voie.

Belfius a pour objectif d'informer et de guider ses clients, et de leur proposer des solutions pour effectuer cette transition. De cette façon, la TAP est un levier pour maximiser notre impact positif sur l'économie et la société et, avec nos clients, être «Meaningful & Inspiring for Belgian society». Le dialogue avec les clients et les parties prenantes est essentiel dans ce processus.

Dans la TAP, Belfius précise quelles activités il ne financera pas, ou seulement sous certaines conditions, et pourquoi.

- Certaines activités (tabac, jeux d'argent, extraction de charbon et de lignite, extraction de pétrole et de gaz non conventionnels, activités spéculatives sur les matières premières agricoles) sont exclues d'office.
- Pour d'autres secteurs (extraction de pétrole et de gaz conventionnels, production d'électricité, énergie nucléaire), des critères spécifiques déterminent les activités que nous excluons et les activités que nous voulons soutenir vers une transition économique durable;
- pour d'autres secteurs encore (extraction de minerais et de métaux, culture de l'huile de palme, culture du soja), des conditions sont imposées par rapport à la politique de durabilité de ces entreprises-mêmes. Ce filtre normatif doit nous garantir que l'entreprise respecte les droits fondamentaux des travailleurs et des populations locales, mais aussi leur cadre de vie et leurs moyens de subsistance, ainsi que l'environnement.

La TAP s'applique à toutes les entités de Belfius et couvre toutes nos activités principales impliquant des contreparties professionnelles. Ses critères ont été rendus aussi uniformes que possible pour toutes nos activités. Ce n'est que lorsque la nature spécifique des activités ne le permet absolument pas que des dérogations ont été faites, par exemple en appliquant des critères minimaux légèrement différents, mais toujours en respectant la même philosophie.

Les critères de la TAP ont été intégrés aux processus et procédures de toutes les entités de Belfius, comme [la politique d'acceptation des clients](#), les directives d'acceptation du risque de crédit, les processus d'octroi de crédit et de leasing, le processus de sélection des fonds d'investissement, les instructions aux gestionnaires de fonds tiers, les directives relatives aux transactions sur les marchés financiers, le processus de validation des nouveaux produits, services et partenariats. Toutes les personnes impliquées dans ces processus se sont formées par le biais de webinaires. Et une équipe centrale TAP est à leur disposition en cas de doute.

Sur le plan de la gestion des risques, la TAP est un outil crucial pour gérer l'exposition aux différents risques ESG dans nos activités et nos partenariats. En effet, les entreprises, et les institutions financières en particulier, sont soumises à des exigences réglementaires de plus en plus strictes dans ce domaine. Dans la gestion de nos fonds d'investissement, la TAP est également le principal outil permettant d'éviter ou de limiter les effets potentiellement négatifs des décisions d'investissement (PAI) conformément à la réglementation européenne SFDR.

Les critères de la TAP évolueront au fil du temps, au rythme de la progression de notre propre ambition en matière de durabilité, des résultats du dialogue avec nos parties prenantes, de l'évolution des réglementations, des progrès technologiques et des nouvelles attentes sociétales.

Le texte complet de la politique d'accélération de la transition se trouve [ici](#).

6.1.2.2. Gouvernements

Belfius utilise une liste de pays à surveiller lorsqu'il s'agit de financer des transactions de clients impliquant une autorité ou une entreprise publique étrangère. Cette liste tient notamment compte des risques potentiels de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme et de violation des embargos de l'UE ou des États-Unis, tant en ce qui concerne la nature des transactions que la contrepartie elle-même. Si Belfius ne peut pas exclure ces risques sur la base d'informations et de documents crédibles, la transaction ou la relation client sera refusée.

La composition de nos fonds d'investissement exclut les gouvernements considérés comme régimes controversés sur la base d'une liste noire interne de Belfius Investment Partner et du modèle de durabilité de Candriam pour les gouvernements.

6.1.3. Un contribuable équitable

Bancassureur à ancrage local, Belfius joue un rôle important dans la société. Nous estimons qu'il est de notre responsabilité de contribuer à la prospérité du pays, afin de permettre une croissance économique durable et une évolution de la société vers plus de bien-être. Nous comprenons l'intérêt des politiques fiscales efficaces pour relever les défis sociaux, économiques et environnementaux. En tant qu'entreprise responsable qui encourage l'adoption de pratiques plus durables, nous veillons à aligner notre stratégie fiscale sur la législation fiscale et à répondre aux attentes de nos parties prenantes en matière de bonnes pratiques fiscales.

Nous communiquons en toute transparence notre approche concernant la stratégie fiscale du groupe (objectifs, directives, responsabilités en matière de gestion fiscale), dans [la politique fiscale du groupe Belfius](#). Cette politique est approuvée par le comité de direction de Belfius Banque, Belfius Insurance et les conseils d'administration de toutes les entités du groupe. La politique est mise à jour lorsque cela est nécessaire après approbation des organes susmentionnés, et publiée sur l'Intranet et sur le site internet de Belfius.

Comptes annuels consolidés

| (en milliers d'EUR) | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------------|------------------|------------------|
| CASH IMPÔTS ET CONTRIBUTIONS | (664.257) | (688.067) | (727.492) |
| Charges d'impôts courants ⁽¹⁾ | (210.630) | (228.428) | (234.998) |
| Taxes du secteur ⁽²⁾ | (222.343) | (237.076) | (277.617) |
| Contributions patronales d'assurances sociales | (112.012) | (113.221) | (109.118) |
| TVA non déductible | (81.271) | (68.888) | (66.177) |
| Autres impôts et taxes indirects | (38.001) | (40.454) | (39.582) |

(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 (Taxes du secteur & autres taxes).



Notre département fiscal, sous la supervision du directeur financier, a un rôle de première ligne lorsqu'il traite avec les autorités fiscales locales en Belgique.

Les montants des impôts payés par Belfius en tant que conglomérat sont inclus dans les états financiers de Belfius.

Belfius joue également un rôle de collecteur d'impôts pour le compte des autorités fiscales, en retenant un certain nombre de taxes sur les comptes des clients. Si un client exprime une plainte fondée concernant les montants retenus, Belfius dispose de procédures pour justifier ou rectifier ceux-ci.

Pour respecter la législation fiscale et limiter les risques de non-conformité, un service fiscal interne veille à ce que les directives et politiques internes restent parfaitement à jour par rapport aux évolutions de la fiscalité. Nous adaptons en permanence les procédures et développons des initiatives visant à prévenir les risques en la matière, y compris sur le plan de la criminalité financière et de l'évasion fiscale. Le modèle de scoring des risques fiscaux qui fait, entre autres, partie de notre procédure d'approbation des nouveaux produits en est un exemple.

En outre, Belfius respecte toutes les règles de l'OCDE sur l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices (BEPS) reprises dans la législation belge, et dans celles des autres juridictions où les entités de 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 concentre ses activités commerciales exclusivement sur le marché belge. Cependant, pour certaines activités très spécifiques, nous maintenons des entités au Luxembourg et en Irlande:

- Belfius Financing Company SA émet certains titres pour des investisseurs externes. Pour des raisons techniques et opérationnelles, nous avons décidé d'effectuer ces émissions au Luxembourg. Belfius Insurance Finance y gère en outre un portefeuille d'actions et d'obligations, en toute transparence vis-à-vis des autorités fiscales belges et après réception d'un avis favorable en Belgique.
- Belfius Ireland, basé en Irlande, détient un portefeuille historique d'obligations à long terme. Ce portefeuille est en cours de liquidation. La présence de Belfius en Irlande 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.

6.1.4. Confidentialité des données et sécurité des informations

6.1.4.1. Confidentialité des données

Les institutions financières traitent une quantité importante de données, en raison de la nature de leurs activités. L'adoption des technologies numériques et le développement du travail à distance, accéléré par la pandémie, ont fait de la confidentialité des données un sujet de plus en plus capital pour les institutions financières. En tant que groupe de bancassurance responsable, Belfius accorde une attention particulière à la confidentialité des données de ses clients et collaborateurs. Nous protégeons avec soin toute information sensible générée au cours de nos opérations quotidiennes, dans le strict respect de la législation en vigueur. Belfius s'engage à ne pas vendre de données personnelles, et vise une transparence maximale lorsque des services au client exigent de partager certaines données.

Respecter la vie privée et procéder de façon responsable pour collecter, utiliser et partager des données personnelles: il s'agit d'engagements fondamentaux, qui répondent à la vision globale du groupe. Ils figurent dans notre [charte Vie privée](#), accessible à tous, et en interne dans notre politique de confidentialité et ses directives, régulièrement mises à jour.

Confidentialité des données et conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Chaque nouvelle approche client – qu'il s'agisse de lui proposer des produits, des services, des outils numériques ou des informations – fait l'objet d'une analyse préalable à la lumière du Règlement général sur la protection des données (RGPD, 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 Officer (DSO), le Chief Data Officer, et le département des risques non financiers (NFR), le département juridique et le département Compliance. Différentes parties prenantes évaluent les projets (nouveau ou adaptations de processus existants) via une procédure bien définie (New Product Approval Process ou NPAP). Belfius tient un registre de toutes les activités qui impliquent un traitement de données, et documente pour chacune l'évaluation du risque pour la confidentialité RGPD. Le DPO et le service d'audit interne contrôlent régulièrement ces activités.

En outre, un réseau de Correspondants Vie Privée est accessible dans chaque département pour soutenir et conseiller les employés en matière de RGPD, en étroite collaboration avec le DPO.

Le département juridique suit les nouveautés de la législation qui ont un impact sur le RGPD (par exemple la directive sur les services de paiement, PSD2), mais aussi, entre autres, les jugements de la Cour de justice et de l'autorité de protection des données, et les directives de cette dernière.

Une réunion de pilotage RGPD a lieu au moins une fois par trimestre. Les indicateurs de risques clés en matière de protection de la vie privée et d'autres éléments du RGPD y font l'objet d'un examen et d'un reporting interne à la direction.

Les collaborateurs sont également sensibilisés à la question de la protection de la vie privée par le biais de sessions d'e-learning obligatoires et une communication régulière, par exemple via un dossier détaillé sur l'Intranet et des messages réguliers adressés soit à tous les collaborateurs, soit à des groupes plus ciblés dans le cadre de projets spécifiques.

Droits RGPD et violations de données

Le RGPD garantit aux clients une série de droits, dont l'accès à leurs données personnelles. Notre charte Vie privée, accessible à tous, expose aux clients les possibilités d'exercer leurs droits RGPD. Les canaux numériques de Belfius Banque facilitent l'exercice de ces droits, comme le montrent les 13.927 demandes d'accès des clients en 2021. Dans chaque cas, nous avons fourni une réponse dans le délai légal d'un mois. 98,5% des demandes (13.722) concernaient le droit d'accès aux données personnelles et

99% d'entre elles ont transité par nos canaux numériques et ont été traitées le jour ouvrable suivant. Ces résultats le confirment: Belfius peut offrir à ses clients une transparence totale sur les données personnelles stockées.

La gouvernance RGPD et le traitement des droits et plaintes liés au RGPD font l'objet d'une directive interne spécifique sur la protection de la vie privée, et relèvent de la responsabilité des managers. L'un des indicateurs de risques clés concerne en particulier la rapidité de réponse aux demandes qui portent sur les droits RGPD.

La gouvernance et le traitement des violations de données sont décrits dans une autre directive interne distincte. Notre stratégie consiste à analyser chaque incident et à y remédier aussi rapidement que possible. L'analyse permet notamment de décider s'il y a lieu de communiquer l'incident à l'autorité de protection des données (DPA) et/ou aux personnes concernées... Aucune violation de données significative n'a été identifiée en 2021. Nous avons signalé sept incidents mineurs à la DPA, contre huit en 2020 et trois en 2019. Dans chaque cas, nous avons fourni une réponse rapide et pris des mesures appropriées.

6.1.4.2. 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. Nous voulons garantir des performances élevées en matière de sécurité de l'information, afin que nos clients puissent nous faire confiance à cet égard.

En 2021, le groupe Belfius a mis en place un comité technologique. Son rôle: conseiller le conseil d'administration sur les questions relatives aux technologies de l'information, aux évolutions digitales et aux données, notamment en matière de sécurité, pour toutes les filiales du groupe.

Gouvernance de la gestion des risques

La responsabilité de la maîtrise des risques liés à la Technologie, dont les risques informatiques et de sécurité, reste du ressort du Comité des risques et du Comité d'audit du conseil d'administration. Ceux-ci suivent la sécurité de l'information sur une base trimestrielle. Pour souligner notre engagement en la matière, l'appétence au risque de Belfius, approuvé par le conseil d'administration, comprend une section sur la sécurité de l'information. Une politique spécifique définit en outre le cadre pour assurer une approche cohérente et rationalisée de la sécurité de l'information.

La première ligne de défense en matière de sécurité de l'information est le Chief Security Officer (CSO), qui rend compte au Chief Information Officer (CIO). Le Chief Information Security Officer (CISO) est responsable de la supervision de la sécurité de l'information de la deuxième ligne de défense et rend compte à son tour au Chief Risk Officer (CRO).

Le «Information Security Steering group» (ISS) est géré par le Chief Information Security Officer (CISO) et présidé par le Chief Risk Officer (CRO). L'ISS est le garant d'une stratégie de sécurité de l'information bien gérée et coordonnée. Celle-ci s'appuie notamment sur un système adéquat d'identification, de protection, de détection, de réaction et de récupération, conformément aux exigences réglementaires en matière de sécurité de l'information.

Une feuille de route pour la sécurité

Les évaluations des risques permettent de définir les améliorations les plus appropriées pour atteindre nos ambitions. Les grands objectifs et priorités sont traduits en projets concrets et reportés sur une feuille de route qui s'étend généralement sur deux ans. À ces projets sont alloués un budget spécifique, qui s'ajoute au budget courant de cybersécurité. La feuille de route Sécurité est validée par le conseil d'administration.

Belfius effectue chaque année une grande variété de tests internes et externes. Il s'agit notamment de «Red team assessments», de tests de pénétration, de scans de vulnérabilité et d'examen de la configuration, qui contribuent tous à fournir une assurance concernant divers aspects de l'organisation, du cadre et de l'infrastructure de sécurité. Ces tests permettent de déterminer l'efficacité des contrôles existants, d'identifier de nouveaux risques ou vulnérabilités, de vérifier la conformité aux exigences réglementaires, etc.

Belfius utilise des cadres standardisés tels que ISO 27001 (sécurité de l'information), ISO 27005 (gestion des risques informatiques) et MITRE ATT&CK. Des audits de sécurité ont lieu dans le cadre des audits annuels internes et externes. En outre, la sécurité de l'information fait partie de fréquents audits réglementaires dans le cadre de leurs tâches liées à la supervision. Tous les deux ans, tous les processus de sécurité de l'information font aussi l'objet d'une évaluation externe de maturité, pour mesurer de manière indépendante notre ambition en matière de sécurité de l'information.

Accroître la sensibilisation

Pour améliorer les compétences et l'état d'esprit en matière de sécurité de l'information parmi les collaborateurs et les contractants de Belfius, nous réalisons régulièrement des actions de sensibilisation, de formation et de test – par exemple avec des simulations trimestrielles de hameçonnage par e-mail (phishing). Certaines formations en matière de sécurité sont obligatoires pour tous les collaborateurs et font l'objet d'un suivi actif par les senior managers, avec le soutien du département RH. Les membres du groupe de pilotage de la sécurité de l'information suivent attentivement les taux de participation. Le processus d'intégration des nouveaux collaborateurs comprend également une formation sur la sécurité de l'information.

Pour plus de détails sur la sécurité de l'information et la protection des données, consultez le [Risk Report 2021 de Belfius](#).

6.1.5. À l'écoute de nos clients

Les clients sont au cœur de la raison d'être de Belfius: «Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together». L'orientation client est également l'une de nos quatre valeurs fondamentales. Établir une relation durable avec les clients, s'engager avec eux de manière responsable et transparente, tenir compte de leurs opinions et satisfaire leurs demandes, cela compte autant à nos yeux qu'optimiser nos services opérationnels et nos performances financières.

Notre politique d'acceptation des clients et notre politique d'accélération de la transition (section 6.1.2.) sous-tendent notre engagement responsable envers les clients. En tant que société de bancassurance orientée vers le client, nous savons que la protection du consommateur est de la plus haute importance. En la matière, nous appliquons d'ailleurs une approche à trois lignes de défense.

La protection des clients fait partie intégrante de notre politique d'intégrité et nous respectons strictement toutes les lois et réglementations en matière de marketing et de vente responsables. Par conséquent, nous accordons toute l'attention nécessaire, notamment à travers la formation des collaborateurs, à des sujets comme MiFID II, Consumer Finance ou la note circulaire de la FSMA sur la publicité et la commercialisation de produits financiers auprès de clients non professionnels.

Belfius adhère également aux codes de conduite de diverses organisations telles que:

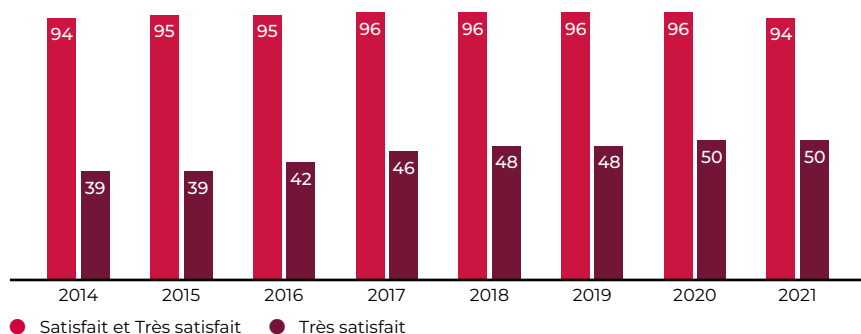
- Febelfin: Belfius Banque adhère au code de conduite de la fédération belge du secteur financier concernant les bonnes relations avec les clients. Via Febelfin, Belfius adhère également à la Charte belge pour l'inclusion numérique.
- BeCommerce: le code de conduite de la fédération des entreprises belges actives dans le commerce électronique vise à permettre aux consommateurs d'effectuer des achats en ligne de manière fiable et sécurisée.
- Assuralia: Belfius Insurance adhère au code de conduite de la fédération des compagnies d'assurances pour un traitement rapide et de qualité des sinistres.

En outre, Belfius prépare une politique dédiée à la protection des consommateurs et au marketing et à la vente responsables.

6.1.5.1. Toujours plus. Pour votre Love

Belfius Banque attache une grande importance à la satisfaction des clients, qu'elle mesure régulièrement. En 2021, nous avons envoyé une enquête de satisfaction à 490.098 clients particuliers et professionnels. 67.746 y ont répondu, attribuant à Belfius un score global de 94%. Du côté des grandes entreprises et du secteur public et social, 538 clients ont répondu sur 5.726 clients invités à participer; leur score de satisfaction global est de 95,5%. Dans l'ensemble, Belfius Banque a obtenu un score de satisfaction de 94,5% pour 2021.

Degré de satisfaction



Pour la satisfaction de nos clients, nous continuons à nous remettre en question et à nous réinventer. Jour après jour, nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour servir et inspirer nos clients. Gagner leur «love», c'est ce que nous visons chez Belfius, tout le temps.

6.1.5.2. Gestion des plaintes

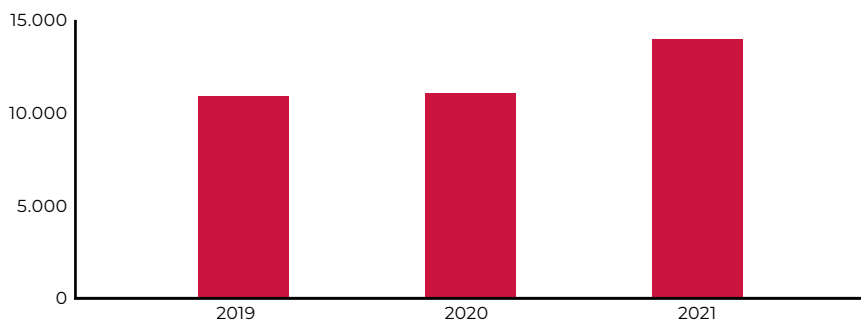
Nous considérons chaque plainte comme un moment clé pour le client, et une source d'informations précieuses pour améliorer nos services, produits et processus. Par conséquent, nous suivons systématiquement les plaintes des clients et analysons chaque situation de manière approfondie afin d'apporter des solutions efficaces en collaboration avec les différentes entités de la Banque. Des équipes dédiées à la gestion des plaintes exécutent un protocole de traitement par étapes, qui garantit l'impartialité.

La période de reporting 2021 a pris en compte les plaintes ouvertes, qu'elles aient déjà été traitées, ou soient en cours ou en attente de traitement.

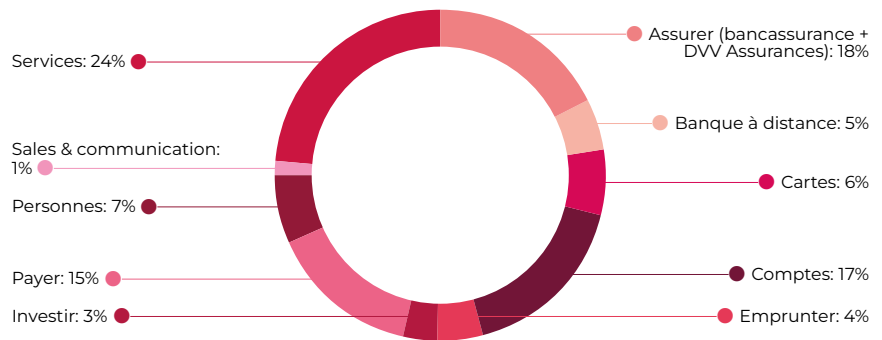
Plaintes par thème

En 2021, Belfius a enregistré 13.969 plaintes, ce qui représente une augmentation de 26% par rapport à 2020. Nos équipes de gestion des plaintes ont fonctionné à 100% de leur capacité pour répondre le plus rapidement possible à ces plaintes, liées notamment à la situation sanitaire.

Nombre de plaintes reçues



Nombre de plaintes reçues par type



Pour faciliter le traitement de ces plaintes, nos équipes de gestion des plaintes les classent par thème.

Pour le thème «Assurer» (plaintes liées à nos produits et services d'assurance), nous constatons une stabilisation par rapport à l'année précédente, pour les marques Belfius Insurance et DVV, et ce malgré une augmentation du nombre de plaintes liées au traitement des sinistres. Cette augmentation est en partie liée aux inondations de l'été 2021. Nous avons fait le nécessaire pour gérer ces sinistres avec efficacité, et défini des mesures appropriées pour éviter des plaintes similaires à l'avenir.

En 2021, nos agences étaient exclusivement accessibles sur rendez-vous. Cette nouvelle façon de procéder s'est imposée comme la nouvelle normalité depuis 2020, quand elle a été introduite dans le cadre des mesures de lutte contre le Covid-19.

La nécessité de prendre rendez-vous a entraîné un afflux d'appels téléphoniques dans nos agences, que ce soit pour des urgences, des besoins quotidiens ou la prise de rendez-vous. Les plaintes liées à la disponibilité des agences ont augmenté de manière significative en 2021. Il en va de même pour les plaintes liées à la disponibilité de Belfius Connect, qui fournit aux clients des services financiers à distance (téléphone, courrier, chat). Ces plaintes émanaient de clients à la recherche de réponses qu'ils ne pouvaient recevoir directement d'une agence. Belfius étudie activement comment remédier à cette augmentation des appels.

La crise sanitaire a aussi entraîné une augmentation significative de la numérisation des opérations, et une hausse importante des achats en ligne. En raison de cette tendance, de nouveaux scénarios de fraude sont apparus. L'augmentation des cas de fraude a entraîné une hausse des plaintes dans ce domaine. Dans ce contexte, Belfius mène régulièrement des campagnes de sensibilisation au phishing/vishing/smishing auprès des clients digitaux.

En outre, l'utilisation accrue des services digitaux a entraîné occasionnellement des problèmes techniques, donnant lieu à des plaintes (thème «Banque à distance»).

Belfius a adapté son parc de distributeurs automatiques de billets dans le cadre du déploiement de Batopin. Cette collaboration entre les quatre grandes banques belges (BNP Paribas Fortis, KBC, ING Belgique et Belfius) vise à optimiser la couverture des distributeurs de cash en Belgique, sous un nouveau label. Cette évolution a généré un certain nombre de plaintes, et des inquiétudes de la part des autorités. Batopin dialogue activement avec elles. Belfius maintient des guichets automatiques sans argent liquide dans ses agences. Elle a aussi installé un nouvel ensemble de machines. Des problèmes dans les phases initiales ont toutefois entraîné un dysfonctionnement de l'option «dépôt», générant de nombreuses plaintes (thème «Payer»).

Enfin, les confinements liés au Covid, combinés à l'évolution des distributeurs automatiques, ont empêché certains clients de récupérer leurs extraits de compte, qui ont donc été envoyés par la poste. Les frais d'envoi occasionnés ont à leur tour donné lieu à des plaintes (thème «Comptes»).

Plaintes relatives à la discrimination et à la protection de la vie privée

Pour préserver la confiance et accroître la transparence de notre activité, nous nous efforçons notamment de réduire le nombre de plaintes relatives à la vie privée et à la discrimination. Il est de notre devoir légal en tant qu'institution financière de protéger la confidentialité des données de nos clients, actuels et anciens, en sécurisant leurs transactions et leurs informations personnelles.

Le nombre de plaintes liées à la discrimination a diminué de 34 en 2020 à 26 en 2021. Nous nous efforçons d'appliquer une politique de tolérance zéro en matière de discrimination. Nous poursuivons nos campagnes de sensibilisation interne, conçues à la suite d'échanges avec Fedasil, la Croix-Rouge et UNIA.

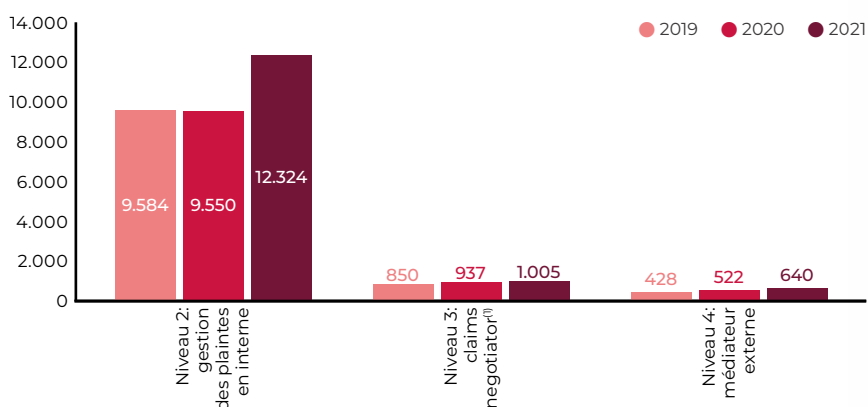
173 plaintes traitées en 2021 concernaient la vie privée, contre 150 en 2020. La majorité d'entre elles (128) concernaient la législation GDPR. Les autres étaient principalement liées à des usurpations d'identité ou à des courriers mal adressés mais non ouverts (donc sans violation d'informations privées). Pour la marque DVV assurances, trois plaintes GDPR ont été enregistrées en 2021.

111 plaintes relatives à d'autres domaines peuvent également être liées aux questions GDPR. Elles concernaient souvent l'accès aux données personnelles par un tiers non autorisé à la suite d'un changement d'adresse, d'une suspension de procuration, etc.

Plaintes par niveau de traitement

Le nombre de plaintes reçues a augmenté à tous les niveaux de traitement.

Nombre de plaintes reçues par niveau de traitement



(1) Le niveau 3 – Negotiator de Belfius – ne s'applique pas à DVV assurances.

6.1.5.3. Une attention particulière pour les clients plus vulnérables

Clients en situation de handicap

La plupart des agences Belfius sont adaptées aux personnes en situation de handicap.

Les distributeurs automatiques de billets Belfius sont équipés de commandes vocales qui permettent aux personnes malvoyantes de retirer de l'argent par elles-mêmes. Le clavier est en relief, et les différentes parties de l'appareil sont indiquées en braille (zone d'insertion de la carte bancaire, zone de branchement des écouteurs, etc.). Belfius adapte son réseau de distributeurs automatiques de billets en fonction du déploiement de Batopin. Chaque distributeur de billets installé par Batopin est

également équipé des mêmes facilités de support. Dans la mesure du possible, les guichets automatiques sont facilement accessibles aux personnes en fauteuil roulant, tant chez Belfius qu'aux points cash de Batopin.

Clients n'ayant pas ou moins accès aux services numériques

Belfius veut s'assurer que personne n'est laissé pour compte dans la digitalisation rapide du monde bancaire, de l'économie et de la société. Si nous considérons cette tendance comme une bonne chose pour la société au sens large et comme une garantie de prospérité, nous sommes conscients que tous nos clients n'ont pas accès à ces services, ne se sentent pas assez à l'aise avec ceux-ci, ou ne souhaitent pas suivre cette voie.

Nous voulons soutenir ce groupe de clients et rester accessibles au plus grand nombre de personnes.

C'est pourquoi Belfius s'est engagée avec la fédération sectorielle Febelfin à travailler sur un plan d'action en 10 points visant à la fois à faciliter la transition vers la banque en ligne, mais aussi à continuer à soutenir les clients non digitaux. Nous avons déjà fait les premiers pas dans cette direction en 2021 en créant des vidéos «comment faire» pour aider nos clients à effectuer des transactions simples via nos canaux numériques.

En outre, les clients de plus de 70 ans titulaires d'un compte courant Beats New ou Beats Star peuvent compter sur des virements manuels gratuits et l'envoi mensuel gratuit de leurs extraits de compte sur papier.

Enfin, Belfius propose le compte universel, conformément aux principes et conditions de la Charte du service bancaire universel. Ce compte a été développé pour répondre aux besoins des clients qui n'utilisent pas les services numériques.

6.2. Gestion des risques ESG

Nous appelons risques ESG, tous les risques d'impact financier négatif sur les institutions financières, découlant de conséquences actuelles ou futures des facteurs ESG sur ces institutions, leurs contreparties (entreprises, particuliers ou entités publiques/souveraines), ou leurs actifs (biens immobiliers, garanties, obligations, actions, instruments financiers, etc.).

Parmi les risques ESG, les risques liés au climat (c'est-à-dire les risques financiers associés au réchauffement de la planète) sont actuellement au premier plan.

Le changement climatique aura, sans aucun doute, un impact important et persistant sur la croissance économique et la prospérité. Par conséquent, les autorités qui réglementent et supervisent les institutions financières considèrent la gestion et la supervision des risques liés au climat et à l'environnement comme une priorité absolue.

Belfius considère tous les risques ESG comme un risque majeur. Ils font partie de notre taxonomie des risques, non pas comme une catégorie distincte, mais comme un catalyseur des risques financiers et non financiers plus traditionnels. En effet, les risques ESG pourraient affecter la solvabilité de nos clients, nuire à la valeur des actifs ou des garanties, augmenter la volatilité sur les marchés financiers ou créer des risques opérationnels, entre autres.

Les sujets ESG sont donc identifiés comme des facteurs de risque pouvant affecter la rentabilité et la solvabilité de Belfius. À ce titre, ils font partie intégrante de la réflexion et des recommandations sur les risques, qui sous-tendent la prise de décision éclairée, la planification stratégique et les ajustements. Ils contribuent également à un dialogue plus constructif avec les parties prenantes (comme les clients et les investisseurs), et au maintien d'une solide réputation d'entreprise.

Par conséquent, notre cadre d'appétence au risque (Risk Appetite Framework, RAF), qui comprenait déjà des indicateurs clés de risques sociaux et de gouvernance, s'est amélioré en 2021: nous avons revu les déclarations qualitatives liées à l'ESG, et inclus de nouveaux indicateurs quantitatifs de risques ESG. Ces déclarations et indicateurs concernent les émissions liées à notre fonctionnement, l'amélioration de la notation ESG de Belfius, et nos progrès dans l'exécution de notre plan d'action ESG. Le RAF continuera de s'enrichir progressivement, avec la mise en place de limites liées à l'ESG, par portefeuille ou par client.

Parce que les sujets ESG sont un risque dit émergent, l'industrie financière ne dispose pas encore d'une approche standardisée ou cohérente pour identifier, mesurer et gérer ces risques. Les données font souvent défaut, les méthodologies sont encore immatures, et la science, la technologie et les réglementations évoluent rapidement. Nous privilégions donc une approche flexible et progressive pour s'attaquer à ces questions, et surmonter progressivement certains des défis.

Comme d'autres institutions financières, nous sommes au début de notre parcours. Nous devons affiner notre approche et développer nos capacités chemin faisant.

Plus de détails sur la gestion de risque ESG dans le [Risk Report 2021 de Belfius](#).

6.3. La gouvernance ESG

L'ESG est un sujet clé à tous les niveaux de gouvernance du groupe Belfius.

Les **conseils d'administration de Belfius Banque et Belfius Insurance** définissent et supervisent la stratégie (ESG), les objectifs (ESG), l'appétence au risque (ESG) et l'approche risque (ESG) sur proposition ou recommandation du comité de direction. Deux fois par an, les conseils d'administration donnent des conseils sur l'ESG et examinent les progrès réalisés dans les projets et les objectifs liés à la durabilité afin de s'assurer que celle-ci est pleinement et systématiquement intégrée dans toutes les propositions de valeur qui mettent en œuvre notre stratégie. Les changements importants apportés à la politique d'accélération de la transition sont également discutés au niveau du conseil d'administration.

Les **comités des risques (niveau conseil d'administration)** ont des pouvoirs et des responsabilités consultatifs à l'égard des conseils d'administration, notamment pour déterminer le niveau de tolérance et la stratégie en matière de risques, tant actuels que futurs - y compris en matière ESG et climatique- et pour le suivi de leur mise en œuvre. Les risques liés au développement durable étant un risque majeur chez Belfius, les comités des risques assurent une surveillance efficace des risques ESG sur une base trimestrielle et suivent les progrès du plan d'action ESG transmis à la BCE.

Le **Comité Groupe**, composé de membres des comités de direction de Belfius Banque et Belfius Insurance, gère les questions stratégiques à l'échelle du groupe, et ceci comprend la stratégie de durabilité et sa mise en œuvre. Il est responsable du respect des réglementations ESG (obligatoires) et des engagements ESG (volontaires).

Au niveau exécutif, les CEO de Belfius Banque et de Belfius Insurance parrainent tous deux la stratégie ESG. Un programme et un steering ESG sont en place pour suivre la mise en œuvre de la stratégie, ainsi que les engagements obligatoires et volontaires.

Douze groupes de travail ESG ont été constitués, et placés sous la responsabilité des membres du comité de direction. Chaque groupe de travail s'est également vu attribuer un tracker au niveau du senior management. Une réunion de pilotage mensuelle, réunissant les différents trackers et couvrant l'ensemble de l'organisation Belfius, suit de près l'évolution de chacun de ces groupes de travail. Les connaissances et ressources nécessaires aux différents groupes proviennent de différents départements et entités juridiques. Un véritable effort transversal.

Chez Belfius Banque, la **Sustainability Manager** dépend du CEO. Elle dirige l'équipe centrale de durabilité et coordonne la stratégie ESG à l'échelle du groupe. Elle travaille en étroite collaboration avec le Sustainability Manager de Belfius Insurance. Tous deux mènent un dialogue systématique sur les questions ESG avec les principales parties prenantes internes et externes.

L'une de ces parties prenantes internes est la **Commission Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)**. Ce groupe de travail relevant de la concertation sociale de Belfius Banque, se concentre sur la responsabilité sociétale de l'entreprise et la sensibilisation du personnel aux sujets écologiques et sociaux. La Commission, présidée par la Sustainability manager et composée de représentants du personnel issus des organes de concertation sociale de la Banque, rend compte au Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT).

Belfius a également mis en place un **ESG Risk Competence Centre** au sein du département Strategic Risk Management. Cette équipe spécialisée supervise la mise en œuvre des composantes de risque du programme ESG, et rend régulièrement compte au Chief Risk Officer (CRO). Elle développe un cadre complet de gestion des risques ESG en collaboration avec d'autres départements de risques à l'échelle du groupe, selon le modèle des trois lignes de défense.

Enfin, une **ESG core data team** a vu le jour pour relever les multiples défis en matière de données ESG. Elle rassemble des membres de l'équipe centrale de durabilité, de l'ESG Risk Competence Centre, du tout nouveau ESG data center et project office.

Dans la foulée de notre engagement dans des initiatives volontaires, ainsi que de l'intégration des questions ESG dans les exigences réglementaires existantes ou nouvelles par les régulateurs et les superviseurs prudeniels, Belfius a attribué les responsabilités en matière de finance durable aux structures décisionnelles existantes.

En 2022 cependant, un **Strategic Sustainability Committee (SSC)** nouvellement installé pilotera l'exécution de notre stratégie ESG, de l'ESG Framework et de la Transition Acceleration Policy, et sera le centre de la gouvernance ESG opérationnelle, conformément aux attentes du Comité du groupe et du conseil d'administration. Le SSC supervisera l'exécution des sujets ESG transversaux (par exemple, les Science Based Targets), la conformité aux réglementations spécifiques ESG (par exemple, SFDR et Principal Adverse Impact, Taxonomie de l'UE) et les rapports ESG. Les CEO de Belfius Banque et de Belfius Insurance sont membres du Strategic Sustainability Committee.

7. Accent sur l'action climatique

7.1. Adopter les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

Le changement climatique est l'un des plus grands défis auquel le monde ait jamais été confronté. Sans aucun doute, il aura un impact significatif et durable sur la croissance économique et la prospérité. En tant qu'institution financière, nous reconnaissons que nous avons un rôle essentiel à jouer dans la transition vers une économie à faibles émissions de gaz à effet de serre et résiliente face au changement climatique.

Une plus grande transparence autour des questions liées au climat doit permettre



de gérer plus efficacement les risques qu'elles présentent. Les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), publiées en 2017, fournissent aux entreprises une base commune pour mieux communiquer leurs informations financières liées au climat. Objectif: permettre à leurs parties prenantes de comprendre comment les risques et opportunités liés au climat sont intégrés dans les processus de gestion des risques et de planification stratégique. Dans ce contexte, Belfius publie pour la première fois des informations liées au climat en suivant les recommandations du TCFD. C'est une étape importante, et nous continuerons à d'améliorer la transparence et la qualité de nos rapports, en les alignant de mieux en mieux sur ces recommandations à l'avenir.

Le risque climatique relève du «E» des risques ESG. Les **risques ESG** sont les risques d'impact financier négatif sur les institutions financières, découlant des conséquences actuelles ou futures de facteurs ESG sur les institutions financières elles-mêmes, leurs contreparties (c'est-à-dire les entreprises, les particuliers ou les entités publiques/souveraines), ou leurs actifs (y compris les biens immobiliers, les garanties, les obligations, les actions, les instruments financiers, etc.).

Parmi les risques ESG, les **risques liés au climat** (c'est-à-dire les risques financiers associés au réchauffement de la planète) sont actuellement au premier plan.

Les moteurs des risques liés au climat sont généralement classés en risques physiques et risques de transition et peuvent se transmettre par divers canaux:

| Type de risque | Risque physique | Risque de transition |
|---|--|---|
| DÉFINITION | Risques découlant des effets physiques du changement climatique. | Risques découlant de la transition vers une économie à faible émission de carbone. |
| FACTEURS MOTEURS | Ces risques comprennent les risques aigus (principalement les événements liés aux conditions météorologiques et les catastrophes naturelles telles que les tempêtes, les inondations, les incendies et les canicules) et les risques chroniques (les changements progressifs tels que l'augmentation du niveau de la mer, le stress hydrique et la perte de biodiversité). | Ces risques comprennent les risques politiques (tels que l'introduction d'une taxe carbone, de nouvelles exigences en matière d'efficacité énergétique pour les bâtiments, etc.), les risques technologiques (les anciennes technologies devenant obsolètes en faveur de nouvelles moins dommageables pour le climat), les risques de marché (tels qu'un changement dans les préférences des consommateurs), les risques juridiques (le risque de contentieux pour ne pas avoir agi pour le climat) et les risques de réputation. |
| EXEMPLES DE CANAUX DE TRANSMISSION | Ces risques peuvent avoir un impact direct sur Belfius, mais peuvent également avoir un impact négatif sur le revenu et le patrimoine des particuliers et sur les revenus et la rentabilité des entreprises clientes. L'impact peut se matérialiser, entre autres, par: <ul style="list-style-type: none"> • des dommages aux sites de production et la perturbation des chaînes de valeur • une diminution de la capacité de production et/ou une augmentation des coûts opérationnels • un impact négatif sur la main-d'œuvre et la productivité du travail • une augmentation des primes d'assurance • une diminution de la valeur des actifs immobiliers ou des investissements. | Ces risques peuvent avoir un impact direct sur Belfius, mais peuvent également avoir un impact négatif sur les revenus et le patrimoine des particuliers et sur les revenus et la rentabilité des entreprises clientes. L'impact peut se matérialiser, entre autres, par: <ul style="list-style-type: none"> • des augmentations inattendues des prix de l'énergie et une hausse des coûts • des changements dans le prix des matières premières entraînant une baisse des revenus • une réduction de la capacité de production • la réévaluation de certains actifs ou même l'apparition d'actifs bloqués • la nécessité de réaliser de grands investissements • une baisse de la demande de certains produits ou services perçus comme impactant négativement le climat • moins de possibilités d'attirer et de retenir les clients, les employés et les investisseurs. |

Les risques ESG, dont les risques climatiques, peuvent avoir un impact direct et indirect sur Belfius. Dans cet environnement changeant (hausse des températures, catastrophes naturelles plus fréquentes et plus importantes, nouvelles politiques liées au climat, technologies émergentes, etc.), nous devons à la fois veiller à notre résilience opérationnelle et financière et nous assurer que les risques de réputation, de conformité, de comportement et de litige découlant des sujets ESG, restent aussi faibles que possible.

Nos activités de financement (c'est-à-dire notre exposition aux contreparties qui peuvent potentiellement contribuer au changement climatique ou être affectées par celui-ci) nous exposent aussi à des risques et la gestion de ceux-ci est également essentielle. Dans ce domaine, et conformément à sa raison d'être «Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together.», Belfius entend jouer un rôle actif et de premier plan dans la transition climatique en Belgique. Cela signifie que nous travaillerons à la fois à réduire notre niveau d'exposition aux risques climatiques et environnementaux, et à soutenir nos clients dans leur propre transition.

Les thèmes climatiques sont encore un type de risque émergent. Il n'y a pas encore d'approche standardisée ou cohérente dans l'industrie financière pour identifier, mesurer et gérer ces risques. Une approche flexible et graduelle est donc recommandée pour aborder ces questions et surmonter certains défis en cours de route:

- Des données suffisamment granulaires font souvent défaut.
- La science et les technologies évoluent rapidement.
- Les réglementations sont régulièrement mises à jour et deviennent de plus en plus strictes.

- Plusieurs scénarios sont plausibles et il existe encore un degré élevé d'incertitude quant aux risques qui se matérialiseront, quand et comment.
- Certains risques ne se produiront probablement qu'à long terme (au-delà de 10 ans), ce qui complique encore les prédictions et projections.
- Les méthodologies et les meilleures pratiques dans le domaine de la gestion des risques ESG ne sont pas toujours matures.

7.1.1. Gouvernance

Une gouvernance solide et l'implication de tous les niveaux de notre entreprise sont essentielles pour la robustesse de notre approche de gestion des risques climatiques. Pour cette raison, le RAF (l'appétance au risque), défini chaque année par le conseil d'administration, intègre déjà des indicateurs ESG qualitatifs et quantitatifs. Le comité des risques au niveau du conseil d'administration, le Group Committee (niveau comité de direction) et les comités de direction assurent le suivi des risques liés au climat et à l'environnement et plus particulièrement le plan d'action ambitieux de Belfius pour s'aligner aux attentes fixées par le guide de la Banque centrale européenne (BCE) sur les risques liés au climat et à l'environnement. Des mises à jour trimestrielles de l'état d'avancement sont soumises au comité des risques et au Group Committee. Les écarts ou retards potentiels sont également surveillés sur une base trimestrielle via un indicateur dédié inclus dans notre RAF.

Nous avons déjà investi dans le renforcement de notre équipe «Sustainability» centrale, dans la création d'un ESG Risk Competence Centre dédié et dans une équipe ESG data et faisons appel à des conseillers externes.

Nous avons prévu d'améliorer encore nos capacités dans les années à venir, notamment en recrutant de nouvelles compétences, en renforçant nos connaissances par des formations et en acquérant de nouveaux outils auprès de fournisseurs de données et de services externes.

Pour plus d'informations sur la gouvernance ESG, consultez la section 6.3.

7.1.2. Stratégie

Les trois composantes de la durabilité (l'Environnement, le Social et la Gouvernance - ESG) sont au cœur de la mission et de la vision de Belfius (à savoir être «Meaningful and Inspiring for Belgian Society»):

- Belfius veut être un acteur de premier plan dans la transition vers une économie et une société belges durables et s'engage à contribuer activement à l'Accord de Paris sur le climat et aux Objectifs de développement durables (ODD).

- Belfius veut rendre ses activités aussi durables que possible (par exemple, achats durables, informatique durable, etc.) et montrer l'exemple en tant qu'employeur dans tous les domaines du développement durable (égalité des chances, bien-être, engagement social, mobilité, etc.)
- Belfius souhaite également évoluer vers un bilan durable en investissant de manière durable, en encourageant ses clients à le faire également et en soutenant les entreprises belges dans leur mutation vers des activités durables de manière socialement inclusive.

Pour plus d'informations sur la stratégie de Belfius, veuillez consulter ce rapport annuel au chapitre «Stratégie Inspire 2025». Pour plus d'informations sur l'ESG dans la stratégie de Belfius, voir section 4.1.

Notre objectif primordial a trois composantes:

- nous voulons gérer de manière adéquate les risques ESG afin de garantir la résilience et la rentabilité de Belfius,
- tout en limitant également notre impact négatif potentiel sur le monde
- et en maximisant notre impact positif et notre contribution à la société.

Lors de l'évaluation des risques ESG, nous considérons donc toujours une double matérialité:

- la matérialité financière, c'est-à-dire les impacts du changement climatique sur Belfius (que ce soit directement sur nos propres opérations, ou indirectement à travers nos activités de financement);
- la matérialité environnementale et sociale, c'est-à-dire les impacts de Belfius sur le changement climatique (notre contribution positive ou négative).

Il existe des chevauchements entre ces deux perspectives car, de manière générale, une entreprise ayant un impact négatif plus important sur le climat sera plus exposée aux risques de transition.

En 2020, nous avons commencé à élaborer un cadre général ESG qui a posé les bases d'un meilleur encadrement et d'une meilleure gestion des risques ESG. En 2021, nous avons avancé dans la conception d'un plan d'action ESG détaillé et ambitieux visant à aligner nos pratiques et nos plans sur les attentes fixées par la Banque centrale européenne (BCE) dans son Guide des risques climatiques et environnementaux, et à intégrer les considérations ESG dans notre cadre de gestion des risques. Cette feuille de route est pluriannuelle et suppose un renforcement progressif de notre expertise - plus spécifiquement dans:

- Le domaine des données: Nous avons mis en place un programme de données ESG dédié qui est actuellement en cours de déploiement pour recueillir des données les plus granulaires possibles. Le programme se concentre principalement sur la collecte des données relatives aux

émissions de gaz à effet de serre (GES) de nos contreparties et des certificats de performance énergétique (PEB) de nos actifs immobiliers. Un mélange de bases de données externes et internes est utilisé à cette fin, ainsi que des données indirectes (proxies) et des estimations pour combler d'éventuelles lacunes.

- L'accès aux ressources et outils les plus performants: nous voulons tirer parti des scénarios fournis par le Network for Greening the Financial System (NGFS), ainsi que des exercices pilotes menés par l'Initiative financière du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI). Nous analysons également les méthodologies créées par le Partnership for Carbon

Accounting Financials (PCAF) et le Paris Agreement Capital Transition Assessment (PACTA), et nous nous sommes déjà engagés à mettre en œuvre des objectifs climatiques fondés sur la science.

7.1.2.1. Risques liés au climat

Les risques liés au climat peuvent se matérialiser à différents horizons temporels: court terme (1 à 3 ans), moyen terme (4 à 10 ans) et long terme (au-delà de 10 ans). Étant donné que différents scénarios sont possibles et qu'ils peuvent avoir un impact sur la stabilité financière, nous prenons en considération différents horizons temporels lors de l'identification des risques significatifs liés au climat de Belfius.

Solutions de financement

| Type de risque | Vecteur de risque | Description | Canal de transmission | Horizon temps/niveau d'impact | | |
|----------------------|-------------------------|--|---|-------------------------------|----------------|----------------|
| | | | | CT ≤3 ans | MT 4-10 ans | LT > 10 ans |
| RISQUE DE TRANSITION | POLITIQUES & RÉGULATION | Hausse des coûts des émissions de gaz à effet de serre à la suite d'évolutions au niveau politique ou réglementaire (taxes, quotas...) | Hausse du coût de nos propres émissions | | ● | |
| | | | Hausse du coût des émissions de nos clients | | ●●● | ●● |
| | | Rénovation obligatoire des immeubles consommant de l'énergie | Baisse du patrimoine des ménages et sociétés, valeur du collatéral plus faible | ● | ●● | ●●● |
| | | Changements dans le traitement prudentiel/régulatoire d'actifs sensibles au risque climatique | Augmentation des exigences de capital réglementaire | ● | ●● | |
| | TECHNOLOGIE | Technologie bas carbone en remplacement des produits/services haut carbone | Baisse de la valeur de marché des actifs à forte intensité carbone | ● | ●● | |
| | LEGAL/ COMPLIANCE | Risque légal lié au respect des réglementations ESG | Pénalités administratives/sanctions dues à la non-conformité | ●● | ● | |
| | PERTURBATION DU MARCHÉ | Changements dans les préférences des clients, mouvement dans l'offre et la demande de produits/services durables | Baisse de la valeur de marché d'actifs non durables | ● | ●● | |
| | | Hausse du coût des matières premières | Hausse du coût de notre propre consommation d'énergie | ● | | |
| | | | Hausse du coût de consommation d'énergie de nos clients | ●● | | |
| | | Non-respect de la stratégie d'investissement/financement relative au changement climatique | Perception négative par les parties prenantes externes (risque de réputation) | ●● | ● | |
| RISQUE PHYSIQUE | ÉVÉNEMENTS AIGUS | Vagues de chaleur, tornades, incendies, inondations | Domages aux sites de production, perturbation des chaînes de valeur (propres activités) | | ● | |
| | | | Domages aux sites de production, perturbation des chaînes de valeur (activités financées) | ● | ●● | |
| | | | Capacité de remboursement plus faible à la suite d'une hausse des primes d'assurance | ● | ●● | |
| | MOTIF CHRONIQUE | Plus de sécheresse, hausse du niveau de la mer | Augmentation des coûts et baisse de production pour les clients (ex. agriculture) | | ● | ●● |

En ce qui concerne nos activités de financement, les risques climatiques et environnementaux identifiés peuvent avoir un impact sur les profils de risque de nos contreparties et sur la valeur de nos actifs. Ces risques ont lieu lorsque des facteurs climatiques et environnementaux affectant les contreparties (entreprises, particuliers ou entités publiques/souveraines) ou les actifs (biens immobiliers, garanties, obligations, actions, instruments financiers, etc.) ont un impact négatif sur leur solvabilité, leur performance financière ou leur valeur et qui pourraient à leur tour affecter la rentabilité de nos activités de financement.

L'une des façons dont Belfius cherche à capter et à gérer ces risques, en particulier les risques liés à la transition climatique, est d'intégrer la Politique d'accélération de la transition (Transition Acceleration Policy - TAP) dans nos processus d'octroi de prêts. La TAP impose des restrictions sur huit secteurs controversés ou sensibles, y compris les secteurs sensibles au climat (énergie, mines, huile de palme et soja, et matières premières agricoles). Nous utilisons cette politique en combinaison avec l'identification des opportunités climatiques pour une transition vers une économie respectueuse du climat. Vous trouverez de plus amples informations sur notre TAP à la section 6.1.2.

Activités d'assurance

Le risque climatique a toujours été un défi spécifique pour le secteur de l'assurance, surtout en ce qui concerne les activités Non-Vie, principalement en Property & Casualty (P&C) en raison de l'impact des événements météorologiques extrêmes.

Plus concrètement, les risques climatiques avaient déjà été repris dans les auto-évaluations des risques propres (ORSA) de Belfius Insurance. À partir de 2019, ils ont intégré le Top 5 des risques principaux. En outre, en 2021, Belfius Insurance a également réalisé son premier exercice de cartographie détaillée des risques climatiques en tenant compte de l'avis de l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA) sur la supervision de l'utilisation de scénarios de risques liés au changement climatique dans les ORSA. Ceci a conduit à une première vision des risques climatiques les plus matériels dans les activités de Belfius Insurance. Sur cette base, un premier Stress test climatique a été réalisé.

La conclusion est que:

- Les **risques de transition** sur les actifs apparaissent comme les plus impactants potentiellement à court et moyen terme.
Les risques de transition sur les actifs sont déjà atténués aujourd'hui par la politique d'accélération de la transition (TAP) et l'intégration progressive de critères de durabilité dans le processus d'investissement. Il est prévu d'améliorer les méthodes d'évaluation des risques sur les actifs dans les mois à venir, en commençant par les domaines les plus matériels et probablement en utilisant des méthodes simples ou des évaluations qualitatives dans un premier temps.

- Les **risques physiques** (principalement les inondations, les tempêtes, les affaissements, les incendies) devraient se matérialiser avec une fréquence et une gravité accrues à moyen et long terme et pourraient alors avoir un impact sur les activités d'assurance (IARD et Vie) mais aussi sur les actifs. Nous prévoyons également des risques physiques liés au climat découlant de l'absence de politiques de transition efficaces.

Jusqu'à présent, les impacts les plus visibles des risques climatiques se trouvent dans nos activités Dommages (P&C) (principalement les ménages et les autorités locales telles que les communes ou autres acteurs publics, tous basés en Belgique). Pour gérer ces risques, Belfius Insurance tient compte des cartes de risques (d'inondation) et de la localisation géographique des biens assurés pour fixer le prix de l'assurance dommages, qui peut être révisé sur une base annuelle. Par ailleurs, les impacts potentiels des événements climatiques sont analysés et atténués par un programme de réassurance. Celui-ci est renouvelé chaque année sur la base d'une analyse détaillée des risques des biens assurés.

À court terme, sur la base des actions d'atténuation décrites ci-dessus, l'impact des risques liés au climat pour l'activité d'assurance IARD est correctement atténué.

Cependant, à moyen et à long terme, l'augmentation de la fréquence et de la gravité des événements climatiques pourrait entraîner une hausse des primes en raison des coûts exponentiels des sinistres aggravés par l'inflation et des coûts de réassurance plus élevés. Cela pourrait entraîner des difficultés à offrir des produits d'assurance non-vie à des prix abordables. Nous suivons de près ces tendances dans le cadre de notre stratégie commerciale afin de mieux répondre à ces défis futurs.

Les inondations exceptionnelles de juillet 2021 ont renforcé la pertinence de notre analyse effectuée en 2021. Il convient de noter que pour cet événement, 95% des sinistres concernaient l'assurance Dommages - les 5% restants concernaient l'assurance Mobilité.

Activités de gestion de fonds d'investissement

Belfius Investment Partners (BIP) a une approche robuste pour prendre en compte les risques liés au climat qui sont matériels dans le cadre de sa stratégie de produits et d'investissement. Cette stratégie est différente pour chacun de ses deux modèles d'investissement: le modèle de «fonds de fonds» et le modèle de fonds délégué. Dans le premier modèle, les équipes internes de sélection de fonds et de gestion de portefeuille de BIP analysent et sélectionnent des Exchange Traded Funds (ETF) et des fonds communs de placement de gestionnaires d'actifs tiers. Dans le second modèle, des gestionnaires externes sont désignés pour gérer les actifs. Actuellement, les gestionnaires d'actifs externes avec lesquels nous collaborons sont Candriam, BlackRock Investment Management et JP Morgan Asset Management.

Afin d'intégrer le climat dans sa stratégie d'investissement, BIP applique la Politique d'accélération de la transition (TAP) de Belfius. La TAP sera appliquée à tous les produits d'investissement gérés par BIP et une mise en œuvre progressive de la politique est actuellement en cours, la conformité totale aux critères de la TAP étant prévue pour la fin 2022. Les exclusions fixées par la TAP devraient par exemple nous aider à protéger nos clients contre les risques climatiques graves et spécifiques au secteur de l'énergie en sélectionnant les entreprises énergétiques qui limitent leur impact sur le climat.

Deuxièmement, afin de saisir les opportunités créées par les tendances des marchés de capitaux et les préférences des clients, la stratégie de BIP est d'offrir des produits d'investissement axés sur les préoccupations climatiques et environnementales, comme par exemple Belfius Equities Climate et Belfius Smart Future.

Enfin, BIP intègre les risques et opportunités liés au climat à travers son engagement avec les partenaires externes. Nous demandons à nos gestionnaires d'actifs externes d'avoir, ou de concevoir, une politique d'engagement formelle. Nous attendons de leur approche qu'elle soit basée sur un engagement structurel et systématique avec les entreprises bénéficiaires de l'investissement. Cet engagement doit porter sur les aspects de durabilité qui pourraient être importants pour la valeur financière de l'investissement. Nous attendons également que les principaux impacts négatifs identifiés soient abordés, en particulier pour les produits financiers conçus pour promouvoir certaines caractéristiques environnementales ou sociales et les produits ayant des objectifs explicites d'investissement durable. Cette démarche doit être mise en œuvre lorsque cela est possible et réalisable et être en ligne avec la nature des investissements, comme la classe d'actifs ou le type d'instrument d'investissement, le style d'investissement, la stratégie d'investissement ou les objectifs d'investissement du produit financier.

Lors de son engagement avec les partenaires externes, BIP évalue également leurs stratégies commerciales en ce qui concerne la gestion des risques et des opportunités climatiques. Les partenaires de BIP intègrent les considérations climatiques dans leur analyse, leur stratégie d'investissement et leur prise de décision, ainsi que dans leurs produits.

- **Candriam** a une stratégie visant à diminuer continuellement son exposition aux gaz à effets de serre et aux risques liés au climat. Depuis janvier 2019, Candriam a mis en place une politique d'exclusion ciblant l'extraction de charbon thermique et la production d'électricité dans tous les portefeuilles d'investissement gérés directement. L'impact climatique à court terme est évalué via le suivi de la réponse des entreprises bénéficiaires d'investissements au changement climatique et l'exposition aux risques climatiques physiques. Les impacts à moyen et long terme de l'exposition à la transition vers le changement climatique et l'exposition aux risques physiques

sur les entreprises bénéficiaires d'investissements, sont saisis par la méthodologie exclusive de Candriam qui évalue l'alignement des activités commerciales sur le changement climatique. Candriam mène également des recherches régulières sur l'exposition des différents secteurs aux risques et opportunités liés au changement climatique. En s'appuyant sur ces recherches, Candriam adapte également ses stratégies de développement et d'offre de produits afin de mieux saisir les opportunités découlant des questions liées au climat.

- Le cadre méthodologique de la Strategic Asset Allocation (SAA) de **BlackRock** intègre les préoccupations climatiques depuis 2021. BlackRock utilise un modèle de changement climatique à long terme qui permet de prendre en compte les dommages physiques, la transition énergétique et l'impact des politiques publiques dans un cadre unique et transparent. Les risques et opportunités liés au changement climatique sont pris en compte par BlackRock via trois canaux: Macro-économique, repricing et fondamentaux. Lors de l'élaboration des «Capital Market Assumptions» intégrant le climat, BlackRock a redéfini le scénario économique de base, remplaçant les précédentes projections «agnostiques au changement climatique» par une «trajectoire verte» qui tient compte des impacts des dommages physiques du changement climatique ainsi que des politiques qui devraient être adoptées pour limiter ces dommages. En ce qui concerne le repricing, nous observons qu'en raison de l'évolution des préférences sociétales, le taux d'actualisation utilisé par BlackRock pour évaluer les titres durables est en train de changer. En ce qui concerne les fondamentaux, BlackRock ajoute une approche sectorielle de l'investissement durable à une approche régionale.
- **JP Morgan** considère la vulnérabilité des actifs aux risques physiques, ainsi qu'à la compétitivité en regardant le niveau de risque de transition. La matérialité des risques physiques et de transition est évaluée en tenant compte des risques et opportunités climatiques de chaque secteur, région ou instrument.

7.1.2.2. Opportunités liées au climat

Outre les risques, le climat offre aussi des opportunités, que Belfius s'efforce de saisir. Grâce à notre compréhension des préférences et des besoins des consommateurs en Belgique qui évoluent et occasionnellement grâce aux incitants locaux et nationaux offerts aux consommateurs, nous développons et offrons stratégiquement des produits et services qui atténuent les problèmes climatiques ou s'y adaptent: prêt pour rénovation écologique, prêt pour voiture écologique, prêt pour énergie renouvelable, remises sur les primes d'assurance auto en cas de réduction de la distance parcourue, produits de mobilité écologique en leasing, produits d'investissement axés sur le climat (via BIP), etc.

Saisissant les opportunités découlant de la nécessité de développer des solutions d'adaptation au climat et aux risques, le développement de services tels que la réduction sur l'assurance habitation «App-normale» pour les bâti-

ments à haute efficacité énergétique, valident la résilience de notre portefeuille. Les engagements et la reconnaissance de Belfius en matière d'action climatique, en accord avec les ambitions fédérales et locales des autorités belges, nous permettent d'être un bon partenaire commercial pour le financement de projets et de services dans le secteur public.

Nous tirons également parti des opportunités créées par les marchés en matière de climat. En collaboration avec des organisations institutionnelles internationales telles que la Banque européenne d'investissement et la Commission européenne, nous participons à des projets et programmes favorisant l'adaptation au climat et l'atténuation des effets du changement climatique. Nous avons également diversifié notre financement grâce à notre émission d'obligations vertes en 2021 et nous avons fourni à nos clients publics et privés des conseils concernant leurs propres émissions de durabilité.

Pour plus de détails sur notre stratégie concernant les opportunités liées au climat sur les produits, services et marchés, consultez la section 5 de ce rapport.

Les opportunités liées au climat ne se limitent toutefois pas à nos activités de financement. Les mesures que nous avons prises concernant les émissions de carbone de nos propres opérations, telles que les améliorations en matière d'économie d'énergie, les panneaux solaires, les installations LED, les crédits carbone, les pompes à chaleur, le Nanogrid, etc. nous ont aussi permis d'économiser de l'énergie et des ressources. Pour plus de détails sur notre approche de l'efficacité des ressources, consultez la section 8 de ce rapport.

7.1.2.3. La voie vers l'analyse de scénarios

L'un des moyens les plus efficaces de vérifier notre niveau de résilience climatique est d'effectuer des tests de résistance dédiés prenant en compte divers scénarios liés au climat (ayant un impact différent sur la hausse des températures et les scénarios de transition) sur différents

horizons temporels. De tels exercices nous permettent de quantifier les impacts potentiels de certains événements liés au changement climatique et ouvrent la voie à des solutions d'atténuation de ces risques.

Les tests de résistance climatique deviendront sans aucun doute une caractéristique commune du cadre des stress tests des institutions financières. Chez Belfius, les scénarios climatiques seront également progressivement intégrés dans les stress tests internes liés au processus de planification financière.

Solutions de financement

En 2022, Belfius Banque participera au Climate Stress Test de la BCE, un exercice d'apprentissage commun aux caractéristiques pionnières, principalement destiné à renforcer la capacité des banques et des superviseurs à évaluer le risque climatique. Ce processus sera similaire aux autres tests de résistance réglementaires, mais ne ressemblera à aucun autre. Il ne s'agira pas d'un exercice d'adéquation des fonds propres, mais il se concentrera principalement sur l'impact du réchauffement climatique sur un ensemble limité de paramètres de risque de crédit et entraînera une première estimation des probabilités et de l'ampleur des pertes financières potentielles découlant des risques liés au climat.

Les projections ascendantes évaluant les vulnérabilités de Belfius Banque aux événements liés au climat et à l'environnement sont basées sur les tests de résistance climatique à l'échelle de l'économie de la BCE, construits sur des scénarios dérivés des études NGFS (the Network of Central Banks & Supervisors for Greening the Financial System), ainsi que sur un ensemble de paramètres et de chocs macroéconomiques fournis par la BCE. Dans ce contexte, un « choc » peut être compris comme toute modification des variables ou relations fondamentales ayant un effet sérieux sur les résultats macroéconomiques et les mesures de performance économique.

Les risques de transition et les risques physiques seront évalués séparément:

| Évaluation du risque de transition pour les prêts hypothécaires et les portefeuilles de l'entreprise | | Évaluation du risque physique | |
|--|---|--|---|
| Exercice à court terme (3 ans) | Exercice à long terme (30 ans) | | |
| Impact d'un scénario de transition désordonnée | Impact des trois scénarios (transition ordonnée, transition désordonnée et absence de transition/«hot house») | Impact des pertes de productivité du travail associées à la chaleur et à la sécheresse | Impact des dommages associés aux inondations |
| Sur les risques de crédit et de marché | Sur le risque de crédit uniquement | Sur les expositions de l'entreprise non garanties par des biens immobiliers | Sur la valeur de la garantie en cas de prêts hypothécaires et d'expositions des entreprises garanties par des biens immobiliers |

Activités d'assurance

Comme mentionné ci-dessus, en ce qui concerne les activités d'assurance de Belfius, les risques liés au climat ont été identifiés au sein des cinq principaux risques de l'auto-évaluation des risques propres (ORSA) de Belfius Insurance depuis 2019. Dans le cadre de l'ORSA, Belfius Insurance a exécuté un premier test de résistance en 2021. Ce test a été calibré pour révéler l'impact potentiel d'un scénario défavorable mêlant des impacts physiques et transitoires sur les actifs et les passifs.

Le calcul de l'impact de ce premier stress test était basé sur un choc calibré sur la base de trois éléments:

- Un événement physique dont la configuration était basée sur le raz-de-marée néerlandais de 1953. L'impact de la vague a été rendu plus sévère et appliqué à la Belgique.
- Des effets transitoires calibrés sur la base d'une transition désordonnée due à des mesures abruptes prises après l'événement physique - Le calibrage des chocs financiers était basé sur les informations mises à disposition par les superviseurs européens.
- Effets négatifs sur le cycle économique lorsque l'événement physique, couplé à une transition abrupte, conduit à un ralentissement économique - le calibrage a été dérivé des stress économiques régulièrement effectués par le groupe Belfius.

Le résultat de ce premier stress test fait état d'un ratio de solvabilité de Belfius Insurance suffisamment solide pour résister à ces chocs.

7.1.3. Gestion des risques

7.1.3.1. Identification des risques

L'identification et l'évaluation des risques sont un prérequis pour des actions et des processus plus détaillés de gestion des risques.

Risques de crédit

En ce qui concerne les risques de crédit, le premier objectif est d'évaluer la matérialité des risques climatiques corrélés aux portefeuilles de Belfius. Cela nous permet d'identifier les contreparties et les actifs les plus vulnérables et de mesurer notre niveau d'exposition à ces risques, ou contreparties et actifs.

Nous avons réalisé des **cartographies des risques** («heat-map») en 2021 visant à détecter les sensibilités aux risques climatiques au sein des prêts et avances aux sociétés non financières. L'identification des secteurs sensibles est basée sur le recoupement de plusieurs sources, notamment la classification CPRS (Climate-Policy Relevant Sectors), la méthodologie de test de résistance climatique fournie par la BCE, les divulgations du pilier 3, etc.

Comme indiqué ci-dessous, nous avons une exposition limitée à certains secteurs les plus sensibles au climat, tels que l'agriculture et l'exploitation minière. D'autres secteurs

| | Valeur comptable (en millions d'EUR) 31/12/21 | % |
|--|---|-----|
| A Agriculture, sylviculture et pêche | 111 | 0% |
| B Industries extractives | 44 | 0% |
| C Industrie manufacturière | 2.902 | 8% |
| D Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné | 1.485 | 4% |
| E Production et distribution d'eau | 879 | 2% |
| F Construction | 4.474 | 12% |
| G Commerce (gros & détail) | 5.154 | 14% |
| H Transports et entreposage | 1.215 | 3% |
| I Hébergement et restauration | 709 | 2% |
| J Information et communication | 777 | 2% |
| K Activités financières et d'assurance | 1.547 | 4% |
| L Activités immobilières | 4.995 | 14% |
| M Activités spécialisées, scientifiques et techniques | 4.177 | 12% |
| N Activités de services administratifs et de soutien | 1.457 | 4% |
| O Administration publique | 321 | 1% |
| P Enseignement | 84 | 0% |
| Q Santé humaine et action sociale | 4.804 | 13% |
| R Arts, spectacles et activités récréatives | 579 | 2% |
| S Autres activités de services | 365 | 1% |
| CRÉDITS ET AVANCES AUX SOCIÉTÉS NON FINANCIÈRES | 36.078 | |
| TOTAL CRÉDITS ET AVANCES | 101.382 | |
| TOTAL SECTEURS SENSIBLES AU CLIMAT (EN MILLIONS D'EUR) | 21.258 | |
| SECTEURS SENSIBLES AU CLIMAT EN % DES CRÉDITS ET AVANCES AUX SOCIÉTÉS NON FINANCIÈRES | 59% | |
| SECTEURS SENSIBLES AU CLIMAT EN % DES CRÉDITS ET AVANCES | 21% | |

sensibles, comme l'industrie manufacturière, le commerce de gros et de détail et l'immobilier, sont assez vastes et nécessiteraient une analyse approfondie des activités réalisées afin de mieux identifier les sous-industries ou les entreprises impactées.

En parallèle, nous passons au crible le bilan de Belfius Banque afin d'identifier **l'exposition à des projets et entreprises menant des activités liées aux combustibles fossiles**. Les premiers résultats indiquent que Belfius Banque finance pour EUR 1,7 milliard d'activités liées aux combustibles fossiles, soit environ 1% du total de notre bilan. L'analyse n'a pas révélé d'exposition à l'extraction de charbon, de lignite et de tourbe. La méthodologie utilisée pour ce screening de la chaîne de valeur des combustibles fossiles n'est pas exhaustive et est limitée par le manque de données. Belfius s'efforce d'améliorer continuellement la qualité de ses données non financières et adaptera sa méthodologie en conséquence pour les rapports futurs. Malheureusement, la majeure partie de cette exposition (EUR 1,3 milliard) fait partie du portefeuille legacy, un portefeuille d'obligations internationales à long terme hérité des activités de Dexia, qui est géré séparément et devra probablement être porté jusqu'à l'échéance.

Nous sommes également allés un peu plus loin et avons effectué une évaluation plus spécifique **ciblant nos expositions sur les entreprises non-PME** (prêts et obligations). L'objectif de cet exercice de matérialité était de mesurer le niveau d'exposition lié aux entreprises ou aux groupes actifs dans des activités sensibles au climat. Les expositions ont été cartographiées et évaluées selon différentes approches de classification, conformément aux recommandations de l'ABE (Autorité bancaire européenne) («Mapping climate risk: Main findings from the EU-wide pilot exercise» - mai 2021).

L'une des approches s'est appuyée sur la classification CPRS (Climate-Policy Relevant Sectors) pour identifier les secteurs particulièrement sensibles à une transition désordonnée. Cet exercice a été complété par une première estimation de notre GAR (ratio d'actifs verts) basée sur les coefficients d'alignement de la taxonomie du JRC (Joint Research Centre). La conclusion de cette évaluation de matérialité de haut niveau est que Belfius a un bilan relativement sain avec des actifs sensibles et un GAR en ligne avec les résultats obtenus par l'ABE sur les pairs européens qui faisaient partie de l'étude. Nous nous attendons toutefois à ce que les deux méthodologies soient affinées au fil du temps, notamment par une ventilation plus granulaire pour le CPRS et par le développement de coefficients pour le GAR basés sur les critères d'éligibilité de la taxonomie européenne, ce qui nous permettra de calculer des chiffres plus précis.

Les résultats de ces exercices nous aident à hiérarchiser les actions et à alimenter notre stratégie commerciale et de durabilité. Il s'agit notamment de décisions concernant entre autres la manière de garantir la durabilité de la

croissance de nos activités, l'offre de produits et de services qui auraient le plus de valeur, la manière dont cela peut influencer la tarification, ainsi que les activités d'adaptation et d'atténuation qui devraient être poursuivies.

En 2022, nous nous concentrerons également sur les **actifs immobiliers** puisque les prêts hypothécaires constituent une part importante de nos activités de financement et que la majeure partie de ces expositions sont garanties par des actifs immobiliers. Nous avons l'intention de passer au crible notre portefeuille de prêts hypothécaires et d'isoler les expositions et les garanties qui sont vulnérables aux risques de transition, d'une part, et aux risques physiques, d'autre part.

Bien que l'approche descendante mentionnée ci-dessus soit une première étape logique (étant donné qu'actuellement, davantage de données sont disponibles pour les secteurs que pour les entreprises individuelles) et qu'elle constitue un moyen utile pour obtenir un bref aperçu de la situation, sa valeur ajoutée est limitée car les données sectorielles ne tiennent pas compte des différences importantes entre les entreprises d'un même secteur (types de processus de production et de technologies, stratégies et dynamiques spécifiques des entreprises dans le temps, etc.). Elles doivent donc être complétées par des analyses ascendantes, c'est-à-dire des évaluations réalisées au niveau de chaque entreprise/actif/exposition, en tenant compte de leurs caractéristiques uniques.

Nous sommes actuellement en train d'approfondir l'analyse des profils de risque ESG individuels avec le développement d'une **méthodologie de notation interne** pour les expositions des entreprises qui prend en compte les préoccupations climatiques, ainsi que d'autres facteurs ESG. Cette méthodologie nous permettra d'attribuer des scores ESG à nos contreparties et de les classer en fonction (entre autres) de leur exposition à des facteurs ESG, de leur volonté de prendre en compte les problématiques ESG, de leur capacité à évaluer et mesurer les risques et opportunités ESG, de leur capacité à mener un suivi des risques ESG, de leurs pratiques actuelles de gestion des risques ESG, des résultats de leurs actions d'atténuation, de leur niveau de transparence et de leur performance globale dans ce domaine.

S'engager sérieusement avec nos clients afin de mieux comprendre où ils en sont, quels sont leurs problèmes clés, comment ils prévoient la transition vers une économie respectueuse du climat et comment Belfius peut les soutenir à cette fin, fait également partie de l'exercice et figurera également parmi les priorités à l'agenda en 2022.

Risques opérationnels

Depuis plusieurs années, Belfius s'occupe de l'impact des risques liés au climat sur sa résilience opérationnelle. En effet, tous les 2 ans, l'analyse des menaces mesure l'impact des risques physiques (dont les catastrophes naturelles) sur les actifs (y compris les centres de données), dans une

optique de continuité des activités. Lorsque cela s'avère nécessaire, des mesures d'atténuation adéquates sont prises pour garantir la capacité à poursuivre ou à reprendre rapidement les activités critiques en cas d'événements extrêmes. Il convient également de noter que la plupart des activités critiques sont exécutées simultanément en différents endroits et que l'utilisation de technologies adéquates limite également l'impact potentiel des risques liés au climat sur les activités.

Nous avons également fortement renforcé notre approche envers nos fournisseurs avec la mise en place d'un processus de vigilance ESG approprié. Depuis 2020, Belfius a encore détaillé et affiné ses engagements en matière d'achats durables. La politique d'approvisionnement a été revue dans le but d'intégrer les considérations ESG dans le processus de sélection des fournisseurs. En outre, nous avons collaboré avec un partenaire externe pour élaborer un code de conduite en matière de durabilité pour les fournisseurs, qui définit les principes à respecter. Dans le cadre de ce processus, Belfius a lancé une initiative d'évaluation et de surveillance des fournisseurs fin 2021.

Autres risques

Afin de mieux identifier et évaluer les risques dans nos activités d'investissement et améliorer les pratiques et communications relatives au climat, nous abordons (par le biais de BIP) une série de sujets liés à l'investissement responsable (tels que les exclusions, les exigences réglementaires et l'actionnariat actif) avec nos gestionnaires d'actifs.

- Pour Belfius, **Candriam** s'engage activement auprès des entreprises bénéficiaires d'investissements afin d'améliorer l'accès aux informations liées au climat, ce qui permet de mieux évaluer l'exposition de ces entreprises, de soutenir l'alignement sur les recommandations de la TCFD et d'encourager les efforts pour améliorer la divulgation des émissions Scope 3;
- **BlackRock** s'engage auprès des entreprises bénéficiaires d'investissements au sujet de leurs pratiques et communications en matière de risque climatique en leur demandant de divulguer un plan d'affaires aligné sur le principe «net-zero» qui est cohérent avec leur modèle économique et leur secteur. BlackRock encourage également les entreprises à communiquer comment les considérations liées à un approvisionnement énergétique fiable et à une transition juste affectent leurs plans;
- **JP Morgan** met également en œuvre sa gestion des investissements en matière de risque climatique. Agissant sur mandat de Belfius, ils encouragent les entreprises bénéficiaires d'investissements à intégrer les considérations climatiques dans la stratégie d'entreprise et à rendre compte de leur exposition au risque climatique selon la TCFD.

7.1.3.2. Gestion du risque climatique

Nous intégrons progressivement la dimension ESG, y compris le climat, dans les **politiques, directives et processus** de Belfius, notamment les politiques d'acceptation de crédit, les normes de souscription, les directives de tarification, les outils d'évaluation des garanties et notre code de conduite des fournisseurs, entre autres.

Les risques ESG ont été inclus dans notre Taxonomie des risques en tant que catalyseurs potentiels des risques de crédit, de marché, opérationnels, stratégiques, commerciaux, de réputation et juridiques.

Des considérations ESG ont également été intégrées dans le Risk Management framework et dans divers processus transversaux. Des enquêtes dédiées ont été menées dans le cadre des exercices annuels RICAP et SARIC par exemple (identification et cartographie des risques et autoévaluation des risques et des contrôles internes), qui incluent l'identification et l'évaluation des risques ESG dans toute l'organisation. Le climat et les autres facteurs ESG sont pris en compte dans différents processus d'approbation des produits.

En outre, Belfius a publié en 2021 une politique d'accélération de la transition (TAP) qui impose des restrictions et des conditions à huit secteurs et domaines d'activité controversés ou sensibles (à savoir le tabac, les jeux d'argent, les armes, l'énergie, l'exploitation minière, l'huile de palme et le soja, et les matières premières agricoles). Cette politique devrait évoluer progressivement au fil du temps pour inclure d'autres secteurs sensibles aux risques climatiques.

La TAP est applicable à l'ensemble du groupe, à tous les types d'activités, et a été immédiatement appliquée aux nouveaux clients. Les clients potentiels qui n'étaient pas en accord avec nos directives n'ont pas été acceptés depuis l'introduction de notre politique, et la TAP est actuellement progressivement appliquée aux clients existants. Notre engagement envers la TAP a déclenché des modifications d'autres politiques et directives, telles que notre politique d'acceptation de crédit et notre «investment risk framework».

Enfin, le RAF (Appétence au risque), qui comprenait déjà des indicateurs clés de risque social et de gouvernance, a été complété en 2021 avec une révision des déclarations qualitatives liées à l'ESG et l'inclusion d'indicateurs ESG quantitatifs: suivi (avec une réduction ciblée) des émissions des actifs propres, amélioration de la notation ESG de Belfius, ou progrès dans l'exécution du plan d'action ESG. Belfius a pour objectif d'étendre progressivement le nombre d'indicateurs de risques clés afin d'inclure les impacts indirects (par le biais des activités financées) et la mise en œuvre d'objectifs et limites supplémentaires plus granulaires.

Les avis des autorités de surveillance telles que la BCE et l'EIOPA sur l'intégration des risques climatiques dans la gestion de risque sont également suivis de près et mis en œuvre.

Belfius développe un **tableau de bord risques ESG** complémentaire regroupant des mesures à travers plusieurs dimensions (dont la disponibilité des données, la part des contreparties/actifs vulnérables, les progrès vers les objectifs d'impact, etc.). Cet outil jettera les bases d'une gestion globale des risques ESG en général et servira à la fois à soutenir les objectifs stratégiques et à assurer la résilience de l'institution.

Le tableau de bord, une fois arrivé à maturité, et les autres outils de gestion des risques (stress tests climatiques, évaluations de matérialité, notations ESG...) devraient enrichir davantage le RAF au fil du temps, et se traduire tant en des limites ESG au niveau du portefeuille ou du client qu'en des ajustements de notre TAP (expansion des exclusions et des restrictions).

7.1.3.3. Intégration des risques climatiques dans la gestion globale des risques

La cartographie des risques de Belfius a été ajustée en 2021 pour refléter l'intégration de l'ESG comme nouveau facteur de risque dans la taxonomie des risques. Le processus de cartographie attribue les responsabilités connexes à la première et à la deuxième ligne de défense pour chaque catégorie de risque.

La sensibilisation de la première ligne de défense aux risques ESG et à leur identification a récemment été renforcée par le processus SARIC, l'exercice RICAP, l'ajustement du processus d'approbation des nouveaux produits (NPAP) et différents webinaires.

La troisième ligne de défense joue également son rôle avec un premier audit interne du plan d'action ESG réalisé en 2021. Les risques liés au climat sont donc progressivement intégrés dans l'organisation où chaque ligne de défense joue son rôle traditionnel, mais appliqué à de nouveaux facteurs de risque.

Pour la deuxième ligne de défense, une feuille de route détaillée a été conçue dans le cadre du plan d'action ESG global soumis à la BCE en mai 2021. Cette feuille de route détaille les actions à entreprendre pour une gestion correcte et complète des risques ESG, y compris ceux liés au climat. Un webinaire sur les risques ESG a été mis en place pour sensibiliser et partager les attentes globales et le planning. Le suivi de la mise en œuvre du plan est effectué par le ESG Risk Competence centre afin de s'assurer que chaque équipe de risque atteint ses objectifs individuels en matière d'intégration des risques ESG.

7.1.4. Métriques et objectifs

En ce qui concerne ses propres opérations, Belfius surveille déjà plusieurs paramètres liés au climat ou à l'environnement, notamment: les émissions de gaz à effets de serre, la consommation d'énergie, la consommation d'eau, la production de déchets, le nombre de bâtiments certifiés verts, etc. Nous divulguons également l'empreinte carbone de nos propres opérations (Scope 1, Scope 2 et Scope 3, à l'exception des émissions financées), calculée avec le soutien de notre partenaire CO2logic conformément aux normes du GHG Protocol. Actuellement, nous avons l'ambition de diminuer notre empreinte carbone opérationnelle couvrant les émissions de scope 1, scope 2 et scope 3 (hors émissions financées) de 20% en 2025, par rapport à 2019 (année de référence). Pour plus de détails, consultez les sections 8.1. et 8.2. du présent rapport.

Belfius, reconnaît que la majorité de notre empreinte carbone provient de nos activités de financement. Nous comprenons l'ampleur des défis posés par le changement climatique et nous sommes conscients du rôle essentiel que joue le secteur financier pour permettre la transition. À cette fin, nous avons renforcé notre action climatique en rejoignant SBTi (the Science Based Targets initiative) au début de l'année 2022, par laquelle nous nous engageons



à établir des objectifs de réduction de gaz à effet de serre (GES), tant pour nos propres opérations que pour nos émissions financées, conformément à l'Accord de Paris sur le climat visant à limiter le réchauffement de la planète bien en dessous de 2°C par rapport aux niveaux préindustriels, et à poursuivre les efforts pour limiter l'augmentation de la température à 1,5°C.

Conformément à cela, nous avons rejoint PCAF (the Partnership for Carbon Accounting Financials) en 2021 et nous nous engageons à utiliser la norme de comptabilisation des émissions GES financées du PCAF. Nous sommes actuellement en train de collecter des données pour effectuer un premier calcul des émissions financées.

Pour les années à venir, Belfius s'efforcera d'améliorer de manière significative la communication des mesures liées au climat afin de publier des données cohérentes sur les mesures d'émissions absolues, leur intensité et les émissions prospectives selon des scénarios climatiques qui prédisent l'impact financier des risques et opportunités liés au climat et qui évaluent notre alignement sur divers scénarios climatiques.

En attendant, depuis 2021, BIP peut communiquer des informations sur émissions de gaz à effet de serre des produits d'investissement qui sont activement conseillés par Belfius.

Empreinte carbone absolue

| (en Mio tonnes CO ₂) | 2021 |
|--|-----------|
| Fonds avec label Belfius ou Candriam (y compris PSP & My Portfolio), activement conseillés par Belfius, gérés par Candriam | 1.060.705 |
| dont article 9 | 147.345 |

WACI - Empreinte carbone moyenne pondérée

| (tonnes CO ₂ eq /revenus en millions d'EUR) | 2021 | |
|---|-----------|-----------|
| | Portfolio | Benchmark |
| Fonds article 9 label Belfius ou Candriam activement conseillés par Belfius, gérés par Candriam | 139 | 183 |

7.2. Alignement sur la Taxonomie européenne

7.2.1. Déclaration obligatoire de Belfius relative à la Taxonomie

La Taxonomie européenne fournit une classification des activités économiques durables sur le marché de l'UE en fonction de six objectifs environnementaux: l'atténuation du changement climatique, l'adaptation au changement climatique, l'utilisation durable et la protection des ressources en eau et des ressources marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et le contrôle de la pollution, ainsi que la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes. Cette législation, ainsi que son acte délégué sur la divulgation et les annexes qui en découlent, imposent des obligations de divulgation en matière de durabilité aux acteurs du marché européen, tels que les participants aux marchés financiers et les entreprises soumises à la directive NFRD sur les déclarations non financières.

La mise en œuvre de cette législation sera progressive, ce qui devrait permettre aux acteurs concernés de rassembler les informations sous-jacentes nécessaires à l'évaluation des critères techniques définissant la durabilité et d'effectuer les calculs de durabilité obligatoires. En tant qu'établissement de crédit, Belfius Banque publiera dans son rapport de durabilité son **GAR** (de l'anglais **green asset ratio** ou ratio d'actifs verts), soit la part des activités environnementalement durables conformément aux critères de la Taxonomie européenne sur le total de ses actifs, lorsque

la loi l'exigera. Tandis que Belfius Insurance publiera non seulement la part des investissements environnementalement durables sur le total de ses investissements, mais aussi la part des primes brutes encaissées de ses revenus d'assurance non-vie contribuant à l'objectif d'adaptation au climat.

En attendant, le premier exercice exige que les entreprises financières publient une première série d'informations limitées. Dans les sections ci-dessous, les résultats consolidés pour le groupe Belfius Banque et le groupe Belfius Insurance sont présentés.

7.2.1.1. Information sur la Taxonomie du bilan de Belfius Banque

Le tableau suivant reprend la déclaration obligatoire de Belfius Banque. Il présente des informations sur les contreparties et les instruments qui ne seront pas soumis aux calculs de durabilité au cours des prochaines années. Les données utilisées pour définir les actifs au bilan dans ce tableau sont alignées sur les définitions de la Réglementation (UE) 2021/451 de la Commission concernant l'information financière (FINREP) consolidée au niveau du groupe.

En tant que première banque des institutions publiques en Belgique, l'exposition souveraine de Belfius est logiquement élevée à 30%. Malheureusement, cette exposition n'aura aucune influence sur notre rapport d'alignement à la Taxonomie, car elle est entièrement exclue des calculs du GAR. En outre, en tant que banque belge, Belfius a peu de contreparties non européennes dans son portefeuille, mais une grande exposition aux PME. Les obligations de divulgation limitées pour les PME et leur exclusion du numérateur des calculs de durabilité auront une influence sur les futurs calculs du GAR de Belfius.

En 2021, Belfius a organisé des séminaires pour différents groupes de clients autour de la durabilité. Ces événements ont été l'occasion d'expliquer les principes généraux de la Taxonomie européenne et de clarifier l'impact attendu de ce texte législatif sur leurs activités. Cela nous a également permis d'entamer une discussion sur le soutien que Belfius pourrait leur apporter dans la réalisation de leurs ambitions ESG. Outre le travail avec nos clients, nous avons organisé divers webinaires et formations sur le Plan d'action européen pour la finance durable pour nos parties prenantes internes. D'autres formations sur la Taxonomie et les règlements connexes seront déployées en 2022, permettant aux banquiers de Belfius d'avoir des discussions mieux informées avec nos clients et d'assurer une mise en œuvre robuste de la nouvelle législation.

Afin de mieux comptabiliser les activités éligibles et alignées à la Taxonomie, Belfius analyse la nécessité d'adapter son système informatique interne. Au cours de l'année 2022, Belfius commencera à travailler au développement d'autres produits de prêts durables et de financement de projets, conformément à la Taxonomie européenne, soutenant ainsi ses clients dans l'amélioration de leur propre alignement aux critères de durabilité définis par l'UE.

Belfius considère la Taxonomie européenne comme un outil essentiel pour soutenir la stratégie de transition climatique à côté de la fixation d'objectifs de réduction des gaz à effet de serre (GES) fondés sur la science. La Taxonomie européenne sera utilisée comme un moyen d'identifier les solutions climatiques et les opportunités de financement, et en particulier comme outil permettant au groupe Belfius de mesurer distinctement ses financements d'actifs contribuant positivement aux objectifs climatiques. Le développement futur de la Taxonomie aux six objectifs

Déclaration obligatoire pour la taxonomie européenne sur les activités de Belfius Banque

| | Valeur comptable brute totale en milliards d'euros | Couverture en % de l'actif total | Couverture en % par rapport à la base de calcul du GAR |
|---|--|----------------------------------|--|
| TOTAL DES ACTIFS | 177,34 | 100,00% | |
| Dont exposition aux souverains, banques centrales et émetteurs supranationaux | 53,21 | 30,00% | |
| Dont portefeuille de transaction | 8,75 | 4,94% | |
| TOTAL DES ACTIFS COUVERTS PAR LE GAR (HORS EXPOSITION AUX SOUVERAINS, BANQUES CENTRALES ET AU PORTEFEUILLE DE TRANSACTION) | 115,39 | 65,06% | 100,00% |
| Dont exposition totale aux produits dérivés ne faisant pas partie du portefeuille de transaction | 0,83 | 0,47% | 0,72% |
| Dont prêts interbancaires à la demande | 9,35 | 5,27% | 8,10% |
| Dont exposition totale aux entreprises non soumises au NFRD | 40,64 | 22,91% | 35,22% |
| Dont contreparties hors UE | 9,67 | 5,45% | 8,38% |
| Dont PME ou entreprises non soumises à la directive NFRD ⁽¹⁾ | 30,96 | 17,46% | 26,84% |

(1) Il convient de mentionner que l'identification des entreprises non financières soumises au NFRD peut présenter quelques difficultés, notamment dans le cas des grands groupes et holdings internationaux, en raison du manque de données qualitatives.

environnementaux nous permettra d'identifier davantage d'activités environnementalement durables allant au-delà des aspects climatiques et d'augmenter notre exposition aux activités vertes.

En parallèle, Belfius vise à limiter son exposition aux risques et impacts négatifs que nous pourrions avoir sur des enjeux ESG majeures. C'est pourquoi le Groupe révisé sa Politique d'accélération de la transition (Transition Acceleration

Policy) et examinera, entre autres, les critères techniques définis comme portant atteinte de manière significative à l'environnement, en évaluant leur pertinence et la possibilité de les mettre en œuvre.

7.2.1.2. Divulgence de la Taxonomie dans le bilan de Belfius Insurance

Les actifs de Belfius Insurance sont présentés ici selon les directives de l'Acte délégué relatif à la divulgation de la Taxonomie.

Déclaration obligatoire pour la taxonomie européenne sur les actifs de Belfius Insurance

| | Valeur comptable brute totale (en milliards d'EUR) | Couverture en % de l'actif total | Couverture en % par rapport à la base de calcul du GAR |
|---|--|----------------------------------|--|
| TOTAL DES ACTIFS | 17,32 | 100% | |
| Dont exposition aux souverains, banques centrales et émetteurs supranationaux | 6,82 | 39,40% | |
| TOTAL DES ACTIFS COUVERTS PAR LE GAR (HORS EXPOSITION AUX SOUVERAINS, BANQUES CENTRALES ET ÉMETTEURS SUPRANATIONAUX) | 10,31 | 59,54% | 100% |
| Dont exposition totale aux entreprises non soumises au NFRD | 1,08 | 6,22% | 10,45% |
| Dont contreparties hors UE | 0,60 | 3,44% | 5,79% |
| Dont PME ou entreprises non soumises à la directive NFRD ⁽¹⁾ | 0,48 | 2,78% | 4,66% |

(1) Il convient de mentionner que l'identification des entreprises non financières soumises au NFRD peut présenter quelques difficultés, notamment dans le cas des grands groupes et holdings internationaux, en raison du manque de données qualitatives.

7.2.1.3. Divulgence de la Taxonomie sur les activités d'assurance non-vie et de réassurance de Belfius Insurance

La Commission européenne a défini des activités économiques spécifiques qui peuvent être qualifiées de durables liées à 6 objectifs environnementaux dans la Taxonomie européenne. L'un de ces objectifs est l'adaptation au climat, visant à réduire ou à prévenir l'impact négatif du climat actuel ou futur, ou les risques d'un tel impact négatif. L'activité d'assurance non-vie, ou la souscription de périls liés au climat, contribue à l'adaptation climatique en soutenant les personnes, les ménages et les entreprises confrontés aux aléas de la vie tels que les catastrophes naturelles.

Deux Business lines prévoient des couvertures liées au climat, à savoir les autres assurances automobiles (c'est-à-dire l'omnium automobile) et les assurances incendie et autres dommages aux biens. Ces deux activités représentent 50,71% du montant global des primes au niveau consolidé (Belfius Insurance SA et Corona SA). Les tableaux suivants fournissent la répartition détaillée des activités d'assurance et de réassurance qui pourraient contribuer à l'adaptation au climat selon la Taxonomie européenne.

Les données fournies sont celles utilisées pour les états financiers au 31 décembre 2021. Par conséquent, aucune approximation n'a été utilisée. Il convient également de

Déclaration obligatoire des activités éligibles sous la taxonomie pour les activités d'assurance non-vie et de réassurance

| | Prime absolue (en millions d'EUR) consolidée ⁽¹⁾ | Proportion des primes (en %) consolidée |
|---|---|---|
| Activités de la souscription d'assurance et de réassurance non-vie éligibles sous la Taxonomie | 389,88 | 50,71% |
| Dont réassurance | 9,9 | 1,29% |
| Dont réassurés issus de l'activité de réassurance | 0,36 | 0,05% |
| Dont réassuré (rétrocession) | 0,25 | 0,03% |
| Activités non éligibles sous la taxonomie | 379,01 | 49,29% |
| TOTAL DES ACTIVITÉS D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE NON-VIE ÉLIGIBLES ET NON ÉLIGIBLES SOUS LA TAXONOMIE | 768,88 | 100,00% |

(1) Belfius Insurance SA et Corona SA (= Belfius Insurance consolidée)

noter que, conformément à l'objectif de faciliter la déclaration au cours des deux premières années, lorsque l'analyse au niveau de la branche d'activité avait confirmé l'existence d'une couverture liée au climat, la totalité de la prime brute souscrite (GWP, Gross Written Premium) pour cette branche d'activité a été déclarée comme éligible.

7.2.2. Déclaration volontaire de la Taxonomie Belfius Banque et Assurances

7.2.2.1. Déclaration volontaire complémentaire sur l'éligibilité pour la Taxonomie UE

Étant donné que la déclaration d'éligibilité doit être basée sur les informations réelles fournies par nos contreparties sous-jacentes indisponibles à l'heure actuelle, les informations complémentaires sur les activités éligibles fournies ici sont basées sur des estimations. Ces informations sont pertinentes pour mieux appréhender la déclaration obligatoire d'éligibilité de l'année prochaine et la taille prévue de notre GAR, ou sa limite, dans la future déclaration d'alignement.

Déclaration volontaire d'éligibilité des activités taxonomiques éligibles de Belfius Banque

| | Valeur comptable brute totale (en milliards d'EUR) | Couverture en % par rapport à la base de calcul du GAR |
|---|--|--|
| TOTAL DES ACTIFS COUVERTS PAR LE GAR | 115,39 | 100,00% |
| Total des activités éligibles sous la Taxonomie | 39,94 | 34,62% |
| Total des activités non éligibles sous la Taxonomie | 12,37 | 10,72% |

Conformément à la méthodologie décrite à l'annexe V pour les établissements de crédit, les activités éligibles ont été identifiées sur la base de prêts et avances aux ménages, et aux autorités locales, ainsi qu'aux grands projets au sein de l'UE pour lesquels l'usage et les activités sous-jacentes sont connus. Pour ces produits, nous saisissons les informations sur la destination de nos financements dans nos systèmes internes et ne nous appuyons pas sur des informations provenant de tiers. Les activités éligibles identifiées à l'heure actuelle concernent principalement les activités immobilières et les prêts automobiles pour les ménages. Ensuite, le financement de logements sociaux a également été inclus dans les activités éligibles lorsqu'il a pu être identifié. Enfin, les activités éligibles comprennent le portefeuille de financement de projets. Une grande partie de ces projets sont liés à la production d'électricité à partir d'énergies renouvelables, à des projets d'infrastructure pour la mobilité personnelle ou le transport ferroviaire, ainsi qu'à certains projets de construction de nouveaux bâtiments.

Étant donné que les informations relatives à l'éligibilité n'ont pas encore été divulguées par les entreprises soumises à la directive NFRD sur les déclarations non financières, l'identification des activités éligibles sans utilisation connue

du financement a été faite volontairement sur la base d'informations de notre fournisseur de données externe sur des estimations de l'alignement à la Taxonomie des contreparties soumises à la NFRD et complétée par une sélection selon la cartographie de la classification alternative des codes NACE à la Taxonomie européenne fournie par la Plateforme sur la finance durable. Toutefois, cette sélection est actuellement basée sur l'activité principale des contreparties. La divulgation des activités de nos contreparties, et de leur taille relative, influencera les résultats présentés dans ce tableau dans les années à venir.

Le rapport d'éligibilité des expositions hors bilan, telles que nos actifs sous gestion de Belfius Investment Partners, n'est pas inclus dans ce rapport en raison du manque d'informations rapportées par les entités investies sous-jacentes, ce qui ne ferait que fausser les informations pour ce premier rapport.

7.2.2.2. Déclaration complémentaire volontaire sur les activités d'investissement de Belfius Insurance

Conformément à la méthodologie décrite à l'annexe IX pour les entreprises d'assurance et de réassurance, au niveau du portefeuille sous-jacent aux produits d'assurance directe, les investissements associés aux activités éligibles ont été identifiés volontairement sur la base des investissements directs et indirects, y compris les investissements dans les organismes de placement collectif et les participations, les prêts et hypothèques, et les biens immobiliers.

Étant donné que les informations relatives à l'éligibilité n'ont pas encore été divulguées par les entreprises soumises à la directive NFRD sur les déclarations non financières, l'identification des activités éligibles a été faite de manière volontaire sur la base de la même méthodologie que celle utilisée pour le portefeuille de Belfius Banque pour les entreprises soumises à NFRD, sans utilisation connue de l'usage des produits. Pour ce premier exercice, l'identification des investissements en titres de créance tels que les obligations vertes ayant pour but de financer des activités spécifiques identifiées n'a pas été possible en raison d'un manque de données de qualité.

Déclaration volontaire des activités taxonomiques éligibles sous les activités d'investissement de Belfius Insurance

| | Valeur comptable brute totale (en milliards d'EUR) | Couverture en % par rapport à la base de calcul du GAR |
|---|--|--|
| TOTAL DES ACTIFS COUVERTS PAR LE GAR | 10,31 | 100% |
| Total des activités éligibles sous la Taxonomie | 4,98 | 48,31% |
| Total des activités non éligibles sous la Taxonomie | 3,1 | 29,97% |

8. Écologisation de nos propres opérations

L'ambition de réduire notre bilan carbone sur nos propres opérations de 20% pour 2025 (par rapport à 2019) se concrétise, en partenariat avec CO2logic.

En 2019, Belfius a été le premier bancassureur à se voir attribuer le label CO₂-neutral® par CO2logic: le résultat de nos efforts de réduction, mais aussi de la compensation de nos émissions résiduelles. Depuis lors, nous poursuivons notre démarche avec un plan ambitieux pour continuer à réduire ces émissions résiduelles. Ses résultats, dans les différents indicateurs certifiés à cet effet, sont présentés ci-dessous.

La crise Covid que nous traversons depuis deux ans a accéléré le changement que



Belfius avait déjà entrepris pour encourager le télétravail et développer une culture d'entreprise basée sur la confiance et l'autonomie. Le bilan présenté ci-dessous intègre donc également l'empreinte carbone du télétravail.

De plus, Belfius a pris la décision de ne pas se limiter aux bâtiments des sièges principaux et régionaux et du réseau d'agences salarié, mais d'élargir son champ d'application au réseau d'agences indépendantes, et aux activités opérationnelles IT externalisées. Et ce, tout en maintenant notre objectif de 20% de réduction des émissions entre 2019 et 2025.

8.1. Empreinte carbone du groupe Belfius

Belfius est consciente de l'empreinte carbone liée à ses opérations, dont celle de ses bâtiments et de la mobilité de ses collaborateurs. Depuis plusieurs années, nous mettons en œuvre diverses actions pour mieux gérer cet impact. Néanmoins, Belfius reconnaît qu'en moyenne 98-99% de l'impact carbone d'un groupe financier provient des émissions financées. Cet aspect a été traité au chapitre 7.1.4.

L'empreinte carbone de nos opérations, validée par CO2logic, traduit les émissions de gaz à effet de serre liées au fonctionnement du Groupe Belfius, selon un périmètre de consolidation de contrôle financier.

La méthode de calcul s'appuie sur le standard du protocole GHG, le plus utilisé dans le monde pour comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre, et proposé par le Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). La méthode couvre les sept gaz visés par le protocole de Kyoto: dioxyde de carbone (CO₂), méthane (CH₄), oxyde nitreux (N₂O), hydrofluorocarbures (HFCs), perfluorocarbures (PCFs), hexafluorure de soufre (SF₆) et trifluorure d'azote (NF₃). Nous convertissons ces différents gaz en une unité unique, un «équivalent CO₂», au moyen de facteurs de conversion de l'Ademe, du DEFRA, d'Ecoinvent et de l'international Energy Agency.

Nos émissions dépendent en grande partie de notre consommation d'énergies fossiles. Leur diminution en 2021 (-37% par rapport à 2019, à périmètre constant) est principalement liée à la crise sanitaire et à l'augmentation significative du télétravail, en complément de nos efforts de réduction du CO₂ depuis plusieurs années.

L'élargissement du périmètre aux opérations IT externalisées et aux agences du réseau indépendant, en 2021, porte notre empreinte à 18.421 tonnes de CO₂.

Émissions de CO₂ par source (en tonnes de CO₂)

| | 2019 | 2020 | 2021 | Évolution de 2019 à 2021 |
|--|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
| SCOPE 1 | 8.581 | 6.831 | 5.491 | -36,0% |
| Gaz consommé | 3.158 | 2.644 | 2.634 | -16,6% |
| Mazout de chauffage | 64 | 68 | 119 | 87,0% |
| Véhicules possédés (véh. pool, véh. Société, déplacements profess. via Flex) | 4.259 | 3.020 | 2.554 | -40,0% |
| Refrigérants | 1.100 | 1.100 | 184 | -83,3% |
| SCOPE 2 | - | - | - | - |
| Électricité consommée (market-based method) | - | - | - | - |
| Électricité consommée (location-based method) | 3.663 | 3.113 | 2.407 | -34,3% |
| SCOPE 3 | 7.289 | 4.509 | 12.930 | 77,4% |
| Services ICT | - | - | 133 | |
| Papier consommé | 776 | 665 | 621 | -20,0% |
| Eau | 25 | 10 | 4 | -83,3% |
| Matériel IT | - | - | 2.112 | |
| Déchets (papier, carton, PMT, non trié) | 120 | 50 | 59 | -50,6% |
| Déplacements domicile-travail (impact du télétravail inclus) | 5.615 | 1.774 | 2.312 | -58,8% |
| Déplacements professionnels | 609 | 116 | 248 | -59,3% |
| Transport du courrier & valeurs | 145 | 108 | 90 | -38,0% |
| Agences réseau indépendant Belfius (chauffage, électricité, réfrigérants) | - | - | 6.104 | - |
| Émissions indirectes liées au scope 1 & 2 | - | 1.787 | 1.246 | - |
| TOTAL DES ÉMISSIONS SELON MÉTHODE MARKET-BASED | 15.870 | 11.340 | 18.421 | 16,1% |

- Le **scope 1** regroupe les émissions directes liées au chauffage au gaz et mazout de la Belfius Tower (Bruxelles), des sièges régionaux et des agences salariées, et les carburants (véhicules de service, voitures de société et déplacements professionnels réalisés avec des véhicules privés, leasings inclus). La diminution des pertes de gaz réfrigérants des systèmes de refroidissement de ces bâtiments est due à une meilleure collecte des données.
- Le **scope 2** recouvre les émissions liées à l'électricité consommée dans les bâtiments centraux, régionaux et agences salariées. Depuis 2008, notre consommation électrique est entièrement couverte par des labels de garantie d'origine européenne attestant que cette énergie est verte. Nous continuons de souscrire exclusivement à ce mode d'approvisionnement. Comme les années précédentes, 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** reprend les émissions indirectes, liées d'abord aux déplacements domicile-travail (hors voitures de société reprises dans le scope 1), et dans une moindre mesure les consommables papier. Le scope 3 inclut aussi la consommation d'eau, les déchets et les déplacements professionnels. Depuis 2020, s'y ajoutent aussi les émissions indirectes liées au processus de production des ressources que nous consommons (gaz, mazout, véhicules et électricité) ainsi que les émissions estimées liées au télétravail. À partir de 2021, le scope 3 intègre aussi le bilan carbone des activités opérationnelles IT externalisées, et les émissions CO₂ des agences du réseau indépendant portant l'enseigne Belfius.

8.2. Compensation et neutralité carbone

Pour atteindre la neutralité carbone sur nos propres opérations, nous nous efforçons d'abord de réduire notre consommation d'énergie et de papier, nos déplacements et nos déchets, avec l'aide de CO2logic. L'objectif est de réduire l'empreinte carbone de 20% entre 2019 et 2025 et ce malgré l'extension du périmètre opéré en 2021.

Au-delà de cet objectif, Belfius prend déjà ses responsabilités en compensant intégralement l'impact climatique incompressible restant de ses propres activités pour atteindre la neutralité carbone (hors émissions financées). Pour ce faire, nous finançons des projets climatiques certifiés soit par le Gold Standard soit par le Verified Carbon Standard dans les pays en développement. Pour 2021, nous avons compensé 18,4 milliers de tonnes de CO₂ en renouvelant notre participation au financement de deux projets climatiques:

- Eau potable au Rwanda (compensation de 9,2 mille tonnes de CO₂): la contribution de Belfius permet de fournir plus de 5,9 millions de litres d'eau potable à environ 2.300 personnes. Ceci préserve 30 hectares de forêt par an, l'eau ne devant plus bouillir sur des feux de bois avant consommation.
- Parc éolien en Inde (compensation de 9,2 mille tonnes CO₂): la contribution de Belfius représente 9,4 mille MWh d'énergie éolienne et couvre la consommation d'une année de quelques 8.700 ménages.

À terme, Belfius a l'ambition de créer son propre projet climat pour compenser ses émissions résiduelles.

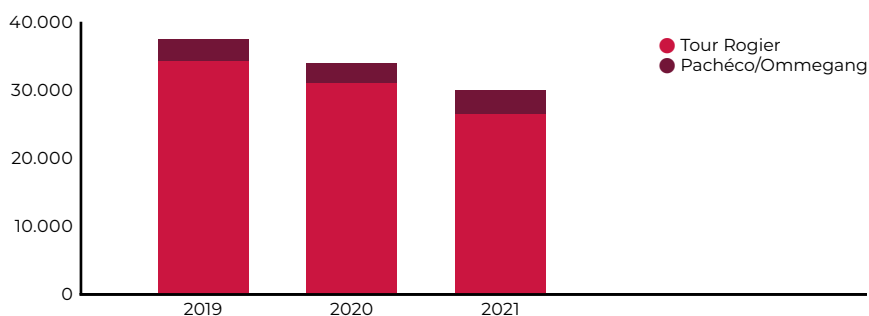
8.3. Réduction des consommations et des déchets

8.3.1. Économies d'énergie

L'utilisation plus efficace de l'énergie et le choix de sources renouvelables sont essentiels pour lutter contre le changement climatique et réduire l'empreinte environnementale globale d'une organisation. Belfius travaille donc activement à réduire l'empreinte écologique et les intensités carbone associées à ses activités opérationnelles, mais aussi aux activités en amont et en aval de ses opérations.

Nous procédons déjà au remplacement accéléré de nos luminaires par des modèles LED nettement moins énergivores. Nous installons des capteurs de présence dans les zones fréquentées par intermittence (salles de réunions). À l'avenir, nous maintiendrons aussi la diminution de la température de chauffage, amorcée en 2021.

Consommation d'énergie primaire dans les bâtiments du siège central à Bruxelles (en MWhep)



La problématique du Covid-19 a également influencé le traitement de l'air. Nous avons notamment remplacé les filtres à air par des modèles répondant aux exigences sanitaires actuelles (meilleure capacité de filtration des particules qui

==

NOTRE ENGAGEMENT

Être et rester neutre
en carbone –
avec une empreinte
de plus en plus réduite



==

NOTRE ENGAGEMENT

Opter pour une énergie
100% verte

véhiculeraient les virus), avec un gain additionnel sur le plan énergétique (moins de pertes de charges).

Simultanément, nous traquons les éventuelles fuites de gaz dans les systèmes de refroidissement de tous nos bâtiments – une autre source potentielle d'émissions.

Les sièges régionaux ne sont pas en reste. Notre future implantation de Namur est déjà équipée de panneaux photovoltaïques, d'une toiture verte, d'équipements moins énergivores et de circuits programmables pour optimiser les consommations du site, ainsi que d'un circuit d'eau de pluie pour les sanitaires. Le bâtiment n'utilise aucun carburant fossile.

Afin de réduire les consommations d'énergie, l'éclairage des agences salariées et indépendantes provient presque exclusivement de lampes LED. Les agences sont progressivement équipées de panneaux solaires afin de diminuer leur recours actuel aux combustibles fossiles. Actuellement, 5 agences Belfius disposent de panneaux solaires.

Depuis 2019, les agences salariées et indépendantes s'équipent aussi progressivement de Nanogrid. Cette application permet de contrôler en permanence la consommation d'énergie dans les locaux, et de l'ajuster en temps réel, ou d'effectuer les interventions nécessaires pour corriger structurellement les anomalies. Environ 90 agences disposent déjà de ce système, et économisent ainsi 30 à 40% de gaz et d'électricité. Toutes les agences devraient en être équipées d'ici 2025.

Tout comme dans nos bâtiments centraux, nous traquons les éventuelles fuites de gaz dans les systèmes de refroidissement des agences – une autre source potentielle d'émissions.

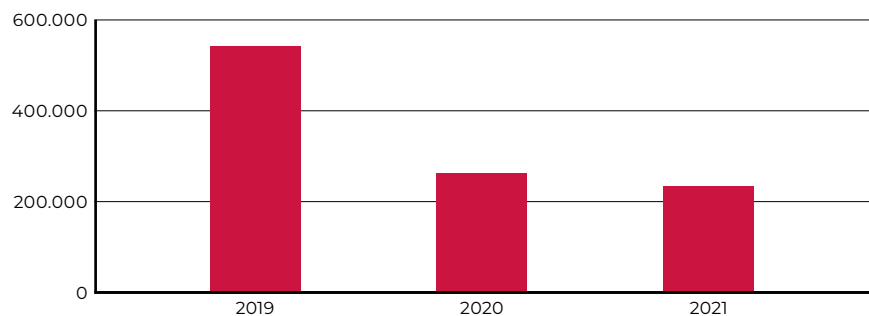
Les nouvelles constructions et les grands projets de rénovation font appel aux techniques les plus récentes en matière de construction économe en énergie et socialement responsable: isolation et ventilation aux dernières normes, éclairage LED, pompes à chaleur et si possible installation de panneaux solaires. Le choix des matériaux tient compte de leur impact sur l'environnement.

Quand c'est opportun, les agences au plus fort impact en termes de CO₂ sont fermées et intégrées dans d'autres points de vente à plus haut rendement énergétique, ou dans de nouveaux projets de construction.

8.3.2. Déchets en diminution régulière

Belfius accorde une attention particulière à la gestion des ressources naturelles. À cet effet, nous travaillons tant à limiter la production de déchets (de bureau mais aussi de catering et hygiène, principalement) qu'à accentuer leur recyclage. Nous analysons régulièrement la faisabilité de nouvelles méthodes de gestion des déchets et de recyclage.

Production de déchets au siège central (en kg)

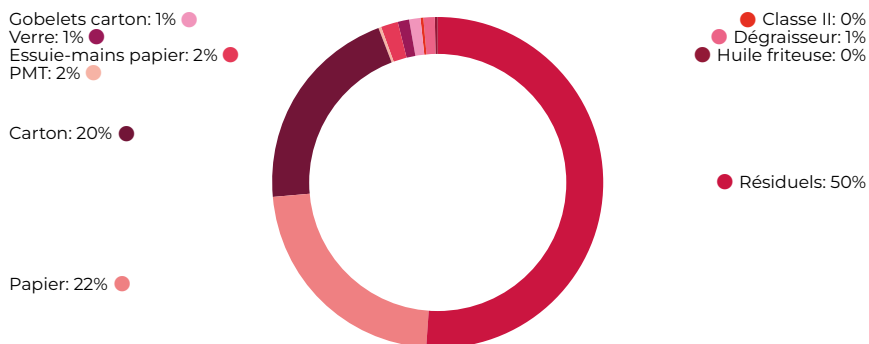


En 2021, tout comme en 2020, les mesures de télétravail imposées dans le cadre de la crise du Covid ont impacté favorablement le niveau de déchets à traiter. Au siège central, les volumes sont en recul de - 57% par rapport à 2019. Belfius souhaite maintenir cette tendance pour atteindre une réduction totale de 50% entre 2019 et 2025.

Le tri des déchets générés à la Belfius Tower et dans les sièges régionaux s'effectue à l'aide de bacs de triage installés à tous les étages. Ceux-ci sont collectés par la firme de nettoyage. Certains déchets entrent dans la chaîne de traitement des services communaux locaux, d'autres sont récoltés par des firmes spécialisées.

Le graphique ci-dessous montre la répartition des différentes catégories de déchets. Le matériel électronique (serveurs, laptops, tablettes, téléphones, etc.) n'y figure pas car Belfius opère par le biais de contrats de leasing pour le matériel informatique.

Production de déchets au siège central



Le papier (confidentiel ou non), le carton, les gobelets en carton et les essuie-mains papiers sont recyclés.

Belfius poursuit ses efforts pour limiter les déchets à la source. Durant les quelques semaines où les restaurants d'entreprise ont pu fonctionner normalement, notre programme «Too Good to Go» (repas non consommés pouvant être rapportés à domicile) a été particulièrement efficace. Le suivi étroit des effectifs dans nos bâtiments nous a également permis de gérer les stocks de nourriture avec plus de précision. Ces mesures ont prouvé leur efficacité en termes de réduction des déchets alimentaires.

En collaboration avec un nouveau traiteur, nous avons fixé des objectifs ambitieux pour 2022, afin de réduire davantage les déchets alimentaires et non alimentaires du siège central de Belfius et du nouveau bâtiment à Namur. Parmi ceux-ci: compostage des déchets alimentaires ou conversion en biogaz, utilisation de produits durables, chaînes de production plus courtes, et suppression du plastique à usage unique.

À l'horizon 2025, Belfius prévoit également de diminuer le volume des déchets résiduels (non triés) et du papier à recycler, et d'augmenter la proportion des déchets qui sont recyclés, entre autres par le biais de campagnes internes de sensibilisation des employés.

8.3.3. De moins en moins de papier

Au cours de l'année 2021, Belfius a poursuivi ses efforts pour réduire la quantité de papier utilisée dans le cadre de ses opérations, à travers divers projets de digitalisation et processus numériques innovants proposés à ses collaborateurs et à ses clients.

La sensibilisation des employés, couplée à la généralisation des PC portables, a permis de réduire de 24% par rapport à 2019, les volumes de papier utilisé pour les impressions et photocopies – dont la quasi-totalité est certifiée FSC.

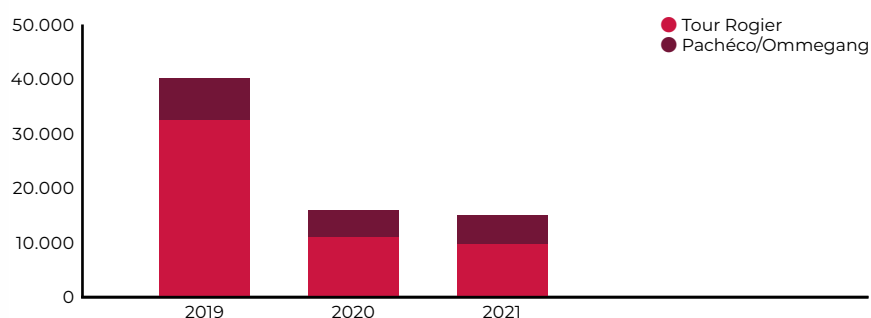
Les agences ont réduit comme prévu leur parc d'imprimantes de 65% en 2021. Enfin, Belfius poursuit ses efforts pour réduire l'impression des extraits de compte de ses clients en encourageant leur digitalisation, via la numérisation des processus de ses produits d'assurances et de ses services bancaires.

8.3.4. Consommation d'eau

L'exploitation intensive des ressources hydriques et la fréquence accrue des inondations font de la gestion de l'eau un enjeu de taille en Belgique. C'est pourquoi Belfius effectue un suivi constant de la consommation d'eau des sièges centraux et intervient rapidement en cas de fuite.

En 2020 et 2021, la forte diminution de notre consommation d'eau s'explique par l'augmentation du télétravail dans le cadre des mesures Covid.

Consommation d'eau des sièges centraux (en m³)



8.4. Flotte et déplacements domicile-travail

La crise sanitaire et le télétravail obligatoire ont fortement diminué les déplacements domicile-travail en 2020 et 2021. Par conséquent, les émissions de CO₂ ont reculé de 40% par rapport à 2019.

En 2022, Belfius mettra en œuvre un nouveau statut structurel de télétravail. Celui-ci permet de travailler principalement à domicile, ce qui réduira encore les déplacements domicile-travail et les émissions de CO₂ associées.

Dès 2022, les collaborateurs ayant droit à une voiture de société seront orientés vers un catalogue de voitures exclusivement électriques ou hybrides. Belfius prendra en charge l'installation d'une borne de chargement à domicile ainsi que la consommation liée au rechargement.

Les sièges et agences s'équiperont progressivement de bornes supplémentaires. Dès 2022, la Belfius Tower disposera de 56 nouveaux points de rechargement, en plus des 17 existants. Quant aux réseaux d'agences salariées et indépendantes, chaque nouveau projet de construction au parking suffisamment grand prévoira des points de recharge.

Aujourd'hui, 71,8% des collaborateurs du siège bruxellois utilisent les transports en commun pour se rendre au travail, et 2,8% font le trajet complet à vélo ou à pied. Ces chiffres sont le résultat d'un plan de mobilité ambitieux mis en place depuis le début des années 2000, dont voici les ingrédients principaux: 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), et prime au covoiturage. Ce plan décourage également l'usage de la voiture en solo, le parking étant payant pour les collaborateurs qui se rendent au travail à Bruxelles seuls dans leur voiture ou à moto.

Mode de transport principal pour les déplacements domicile – travail Belfius Groupe

| | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|--------|--------|--------|
| Transports en commun | 57,50% | 57,80% | 68,40% |
| Transports motorisés privés (auto, moto, covoiturage) | 38,40% | 38,00% | 26,00% |
| Modes actifs (marche ou vélo) | 4,10% | 4,20% | 5,60% |

8.5. Achats durables

Chez Belfius, nous envisageons d'inclure toutes nos parties prenantes dans notre voyage vers un avenir durable – et notamment nos fournisseurs, avec qui nous nous engageons activement. Nous entendons répondre aux attentes de nos parties prenantes, et créer de la valeur grâce à une politique d'achat durable qui tient compte des dimensions économiques, sociales et environnementales.

En 2021, Belfius a travaillé avec 3.712 fournisseurs, dont 85% sont des entreprises belges. La majorité d'entre elles sont des prestataires de services. Parmi ces fournisseurs, 803 opèrent dans le cadre de contrats Belfius établis: leur santé financière et leur conformité réglementaire font l'objet d'un suivi actif. Et parmi ceux-ci, 297 sont des fournisseurs stratégiques et critiques et représentent 70% de nos dépenses d'approvisionnement globales. Il s'agit principalement de fournisseurs de systèmes informatiques et de solutions numériques. Pour garantir dans notre chaîne d'approvisionnement le respect de nos valeurs Belfius et de nos engagements, nous incluons des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans nos processus d'achat.

En 2021, un contrat a pris fin en raison d'une violation de données chez un fournisseur. Belfius a signalé le fait à l'autorité belge de protection des données.

Depuis 2020, Belfius a encore détaillé et affiné ses engagements en matière d'achats durables. Notre groupe a revu sa politique d'achat dans le but d'intégrer les considérations ESG dans le processus de sélection des fournisseurs. Nous disposons désormais d'un [Code de conduite des fournisseurs en matière de développement durable](#). Élaboré avec un partenaire externe, il définit les principes importants à respecter.

Les fournisseurs de biens et de services avec lesquels Belfius souhaite s'engager doivent:

- respecter les lois et réglementations environnementales et sociales
- signer notre code de conduite des fournisseurs en matière de durabilité, et s'y conformer.

Depuis 2021, l'évaluation des fournisseurs inclut aussi leurs pratiques et ambitions en matière de durabilité. Cet élément constitue désormais un facteur important dans la prise de décision à l'égard des fournisseurs.

Belfius a choisi EcoVadis, société de notation ESG faisant autorité à l'échelle mondiale, pour aider les fournisseurs à réaliser leurs évaluations de performance en matière de durabilité. Notre premier objectif intermédiaire est d'évaluer d'ici la fin mars 2022 70% de nos dépenses totales en fournisseurs. Les résultats sont encourageants jusqu'à présent: 90% de ces dépenses ont déjà été évaluées et aucun fournisseur n'a un score insuffisant. Belfius a l'intention de suivre de près les résultats finaux.

Green Deal wallon

Dans le cadre de l'initiative régionale Green Deal promouvant l'économie circulaire via les activités d'achat signée en 2019, Belfius s'est engagée à lancer au moins deux projets pilotes d'achat circulaire en Wallonie d'ici 2022. Ces projets sont en bonne voie, dans le domaine de la blanchisserie des vêtements de travail et de la restauration.

8.6. Une informatique durable

Dans le cadre de son trajet de durabilité, Belfius évalue progressivement ses systèmes informatiques pour répondre à ses ambitions écologiques. Belfius est un membre fondateur de l'Institut belge pour l'informatique durable (ISIT-BE), créé en 2020. L'ISIT-BE entend rassembler entreprises, organisations et particuliers et les aider à réduire l'empreinte environnementale et sociale de leurs systèmes informatiques. En 2021, Belfius a signé la charte ISIT-BE, signe de son engagement en faveur d'une informatique plus durable.

En suivant les principes de la charte, le département informatique de Belfius a défini plusieurs objectifs durables, alignés sur les engagements ESG de Belfius, et les a traduits dans un plan d'action annuel. Voici les principaux résultats concrets du plan d'action 2021:

- Un responsable «informatique durable» a été nommé, et un comité de pilotage représentant divers domaines informatiques a été mis en place pour déterminer et suivre le plan d'action.

- L'empreinte environnementale de nos systèmes informatiques sera désormais intégrée dans le calcul global des émissions de CO₂ de Belfius – dès l'année 2021, dont les chiffres seront publiés en 2022. Elle sera donc elle aussi compensée pour atteindre la neutralité en CO₂.
- Le code de conduite de Belfius pour les fournisseurs en matière de développement durable est en cours de déploiement auprès de tous les prestataires de services informatiques. Le screening ESG des prestataires de services informatiques est déjà en cours (voir section 8.5.).
- Le remplacement des téléphones de bureau par des «softphones» (basés sur la technologie de la voix sur IP) est en cours.
- Nous avons lancé une analyse d'impact détaillée de nos canaux digitaux.

Notre infrastructure informatique fonctionne déjà dans une large mesure de manière écologique puisque nos centres de données utilisent de l'énergie hydroélectrique. Pour continuer à optimiser notre utilisation du matériel informatique, et ainsi réduire son empreinte écologique, les activités suivantes sont prévues pour 2022:

- Les ordinateurs centraux migreront vers la toute dernière technologie IBM (z15) qui consomme beaucoup moins d'énergie.
- Dans le cadre d'une stratégie Cloud plus large, certaines applications seront déplacées vers le Belfius Cloud, ce qui optimisera encore l'utilisation de l'infrastructure de calcul et de stockage numérique.
- Le nouveau cycle de renouvellement des équipements du lieu de travail tiendra compte des critères de durabilité.
- L'éthique et l'explicabilité des techniques d'intelligence artificielle utilisées chez Belfius recevront une attention accrue.
- Après l'analyse d'impact de nos canaux numériques, nous lancerons des actions ciblées pour garantir des expériences numériques durables à nos clients.

9. Engagement sociétal

9.1. Une implication de longue date dans la société

Belfius cultive une longue tradition de soutien aux projets à finalité sociale. L'engagement sociétal est inscrit dans nos gènes, et dans notre stratégie. Chaque année, les collaborateurs Belfius soutiennent activement diverses organisations et initiatives caritatives. Conformément à notre stratégie, nous nous efforçons de créer un contexte social favorable en Belgique, par le biais de partenariats de long terme avec des organisations qui élargissent les perspectives de ceux qui en ont moins. Nous mettons en œuvre des projets et initiatives pour soutenir les enfants, les jeunes et les personnes défavorisées, et promouvoir l'accès à la culture pour tous.



NOTRE ENGAGEMENT

Soutenir la société belge
année après année
à travers les organisations
caritatives locales



9.1.1. Aider les jeunes à gagner en résilience (Journée des nez rouges)

Un jeune flamand sur cinq souffre de problèmes de santé mentale, avec des conséquences souvent graves. Pourtant, des dizaines de milliers de jeunes peinent à trouver les soins dont ils ont besoin, ou à y accéder.

La crise du Covid a montré combien le lien élève-enseignant peut être précieux pour le bien-être mental des jeunes. En conséquence, la Journée des nez rouges 2021 s'est spécifiquement concentrée sur la collecte de fonds pour une Académie des nez rouges, qui forme les enseignants à devenir des «Sidekick Sam». Un Sidekick Sam est un enseignant à qui les élèves peuvent ouvrir leur cœur et vers qui ils peuvent se tourner lorsqu'ils ne se sentent pas bien.



Pour donner aux enseignants les moyens d'assumer pleinement ce rôle de premier point de contact, l'Académie des nez rouges leur fournit des outils et un soutien qu'ils n'ont pas reçus lors de leur formation de base. Ils s'articulent autour de thèmes spécifiques comme les troubles alimentaires, l'agressivité et l'insécurité, sous diverses formes: matériel vidéo, recueil de bonnes pratiques, etc.

Belfius soutient la Journée des nez rouges depuis sa création, en collaboration avec VTM, Qmusic et Het Laatste Nieuws.

Évolution des chiffres Journée des Nez rouges

| (en EUR) | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------|-----------|------|-----------|
| Recette Journée des Nez rouges | 4.315.197 | N/A | 3.061.571 |

9.1.2. Lutter contre la pauvreté infantile (Viva for Life)

En Belgique, le taux de pauvreté infantile est l'un des plus élevés d'Europe. En Wallonie, un enfant sur quatre grandit dans la pauvreté. Et à Bruxelles, c'est le cas de près d'un enfant sur deux. Cette problématique sociale concerne environ 80.000 enfants dans notre pays. La lutte contre la pauvreté des enfants doit donc être une priorité stratégique car nous, Belfius, sommes convaincus que les enfants sont l'avenir.

C'est pourquoi Belfius soutient Viva for Life, la plus grande initiative caritative de fin d'année en Belgique francophone, axée sur la lutte contre la pauvreté des enfants. Elle est gérée par la RTBF, en partenariat avec l'association caritative Cap 48 et Belfius, qui en est le sponsor principal depuis 2016.

Cap 48 gère tous les dons et bénéfices générés par cette initiative, et sélectionne les associations qui en bénéficient. En 2021, les fonds collectés en 2020 ont permis de soutenir 151 institutions. 57% des dons sont allés à des associations pour les enfants de 0 à 3 ans et 43% pour les enfants de 4 à 6 ans. Malgré l'impact de la pandémie de Covid-19 sur l'initiative Viva for Life, l'édition 2021 a permis de récolter la somme impressionnante de EUR 7.512.346, dont EUR 620.545 ont été récoltés par Belfius.

Autre élément en lien avec la campagne Viva for Life, Belfius fournit des fonds pour la rénovation des locaux des organisations concernées (sur la base d'un appel à projets). Il s'agit notamment d'isolation, ou d'installation d'éclairages plus économes en énergie ou de nouvelles techniques de chauffage.

Évolution des chiffres Viva for Life

| (en EUR) | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Montant Belfius ⁽¹⁾ | 461.137 | 623.345 | 620.545 |
| Total des recettes ⁽¹⁾ Viva for Life | 5.658.352 | 7.061.534 | 7.512.346 |

(1) Le «montant Belfius» est le montant récolté par Belfius grâce à toutes les actions qu'elle a 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.

9.1.3. Soutenir l'intégration des personnes handicapées par le sport (Special Olympics)

Depuis 2014, à travers notre partenariat avec Special Olympics Belgium, nous soutenons les personnes présentant une déficience intellectuelle et encourageons leur intégration dans la société belge par le biais du sport. Belfius est «Diamond sponsor» de cette initiative depuis 2019. Dans le cadre du Covid-19, Special Olympics a lancé en 2021 une deuxième édition de ses Special Olympics Virtual Games, auxquels ont participé quelque 7.900 athlètes. Afin de les y préparer, Special Olympics a mis en place un programme sportif numérique de 9 mois, soutenu par des personnalités médiatiques.

9.1.4. Favoriser l'éducation de la deuxième chance (École 19)

Depuis 2018, Belfius est sponsor de l'École 19, un nouveau type d'école qui forme des jeunes de 18 à 30 ans au codage informatique. L'école n'exige pas de diplôme préalable, ce qui témoigne de sa volonté d'inclusion sociale. Elle innove aussi par sa gratuité, et par son mode de fonctionnement: il n'y a pas de professeurs, les étudiants progressent à leur propre rythme grâce à l'e-learning et aux défis qu'ils doivent résoudre, seuls ou en équipe. La formation dure trois ans. L'École 19 compte aujourd'hui 300 étudiants actifs. Elle a déjà débouché sur 70 stages et plus de 60 emplois, et plusieurs étudiants ont lancé leur propre start-up. L'école s'efforce d'augmenter le nombre d'étudiantes, car les femmes restent encore nettement sous-représentées dans le secteur de l'informatique.

9.2. Philanthropie (à travers notre offre de produits)

9.2.1. Beats

En 2021, Belfius a lancé Beats, une offre bancaire et télécom combinable, totalement innovante, avec un impact positif sur la société belge.

Avec Beats, Belfius offre à ses clients la possibilité d'exprimer leur choix pour un ou plusieurs thèmes sociétaux qu'ils jugent importants. Cette initiative permet à Belfius de soutenir des projets qui ont du sens pour ses clients:

- Beats for Planet (pour un air pur pour nos enfants), avec Airscan. La qualité de l'air dans les écoles et aux alentours laisse souvent à désirer, à cause d'une mauvaise ventilation des locaux, et du trafic automobile – avec un impact sur la santé des enfants. Airscan place des appareils de mesure qui contrôlent en temps réel de nombreux paramètres de la qualité de l'air dans et autour des écoles, dans le but d'établir un plan d'action pour améliorer la qualité de l'air, à l'extérieur (CO₂ et poussières fines) et à l'intérieur (ce qui apparaît désormais crucial avec le Covid-19).
- Beats for Health (pour la lutte contre le cancer) avec My Cancer Navigator. My Cancer Navigator est une initiative du Fonds anticancer pour fournir aux patients des réponses scientifiquement étayées, dans un langage compréhensible. Il leur donne un lieu où s'informer, les aidant à prendre les décisions les plus appropriées pour leur traitement, en concertation avec leur médecin.
- Beats for People avec la Journée des nez rouges (pour le bien-être mental des jeunes), et Viva for Life (pour le bien-être des enfants vivant dans la pauvreté).

Depuis le lancement commercial de Beats, 148.983 clients ont déjà exprimé leur choix: 28% d'entre eux en faveur de la santé, 25% pour la planète, et 18% pour People. Les autres soutiennent les trois thèmes à parts égales.

9.2.2. Fonds du Futur

Nous proposons des solutions de placement qui investissent dans des organisations qui contribuent à résoudre des problèmes sociétaux et environnementaux. Belfius y ajoute une dimension supplémentaire en soutenant financièrement de bonnes causes par le biais de partenariats avec des acteurs locaux, des organisations caritatives ou des initiatives équivalentes: Fondation contre le cancer pour Cure, South Pole pour Climate, Boost pour Wo=Men, Tubbe pour Be=Long, Responsible Young Drivers pour Move et Unicef pour Become. Depuis 2019, EUR 2 millions ont ainsi été versés à ces organisations.

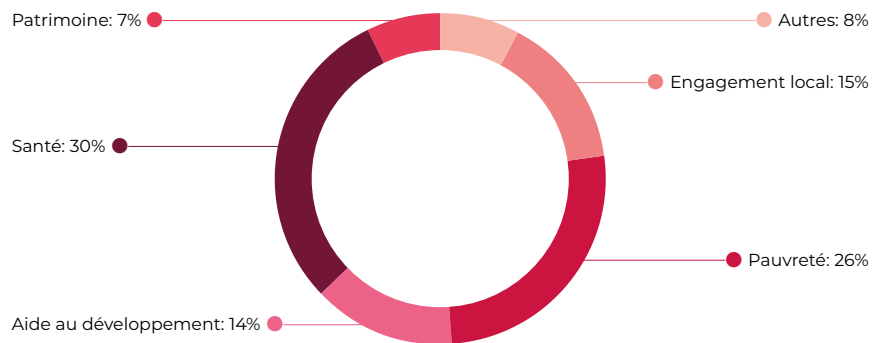
9.2.3. Wealth

Le programme philanthropique de Belfius offre à ses clients les plus fortunés un cadre spécifique pour inclure les dons caritatifs comme élément structurel de leur gestion de patrimoine ou de leur planification successorale. Belfius répond ainsi à la demande des clients qui souhaitent soutenir certaines associations ou combattre des problèmes de société de manière structurée. Grâce à ce programme, Belfius soutient ses clients dans la création de leur propre fonds nominatif au sein d'une structure existante, telle qu'une fondation d'utilité publique ou une université.

À ce jour, environ 1.680 fonds ont été créés. En 2021, 233 fonds étaient en activité et plus de EUR 6 millions ont été transférés de la succession de clients de Belfius à diverses organisations caritatives.

Les thèmes choisis par les clients concernent par exemple la santé, la lutte contre la pauvreté, l'aide au développement, l'engagement local et la préservation du patrimoine, pour n'en citer que quelques-uns.

Allocation par thème des fonds à but philanthropique en 2021



9.3. Produits sociaux

Pour aider les centres publics d'aide sociale (CPAS) du gouvernement belge dans leur mission, Belfius a développé une série de produits bancaires spécifiques qui facilitent l'accès aux services bancaires de base. Ces produits sont destinés aux personnes en situation difficile, qui ne sont pas en mesure d'entrer dans le système bancaire par leurs propres moyens. Belfius a intégré ces produits dans l'application bancaire BelfiusWeb utilisée par les CPAS. Au total, Belfius a livré environ 180.000 produits sociaux. Vous trouverez un aperçu de nos produits sociaux sur notre [site web](#).

Belfius propose également le compte avec service bancaire de base et le nouveau compte Universel. Le compte Universel est conforme à la Charte du service bancaire universel, destinée à protéger les clients n'utilisant pas ou peu les services digitaux. Le compte avec service bancaire de base est un service légalement réglementé, accessible à chaque consommateur résidant légalement dans un État membre de l'UE et ayant des difficultés à obtenir un compte bancaire, le plus souvent des personnes en demande d'asile ou dont le statut de réfugié est reconnu. Belfius détient une part de marché importante en Belgique dans ce domaine (46% en 2021 selon un rapport de Financité).

9.4. Belfius Art

Depuis une dizaine d'années, Belfius partage sa passion pour l'art avec le public. Chaque année, la Galerie d'art Belfius, située au 32^e étage de la Tour Belfius, notre siège bruxellois, présente une nouvelle sélection thématique d'une soixantaine d'œuvres de notre collection. La collection d'art Belfius, avec plus de 4.000 œuvres, est la plus grande collection privée d'art belge.

Afin de permettre au plus grand nombre de profiter de ce patrimoine artistique exceptionnel même en période de Covid, nous avons proposé des visites virtuelles des expositions passées et présentes via [notre site internet](#) en 2021, donnant ainsi l'opportunité à de nombreux visiteurs de vivre une expérience numérique de la Galerie d'Art Belfius. Nos comptes Facebook et Instagram mettent également en lumière les expositions et donnent au public un aperçu des coulisses, ainsi que de brèves présentations d'artistes connus et moins connus de cette collection exceptionnelle couvrant plus de cinq siècles.

Notre soutien à l'art belge se traduit aussi par le prêt d'œuvres de la collection à des musées de Belgique et des pays voisins. En 2021 plus que jamais, Belfius a continué à acquérir des œuvres d'artistes belges émergents, au cours de ce qui a été une année difficile pour de nombreux acteurs du secteur culturel.



10. Capital humain

Nos collaborateurs sont le pilier de la durabilité de notre entreprise. Guidés par les valeurs et la raison d'être de Belfius – «Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together» – ils développent continuellement leurs compétences et contribuent au développement social et économique de la société belge.



Belfius continue de créer des opportunités d'emploi en Belgique. Ses 5.819 collaborateurs⁽¹⁾, quel que soit leur âge ou leur fonction, peuvent compter sur:

- un emploi durable et des perspectives à long terme, grâce aux multiples possibilités d'apprendre et de se former en continu, à une gestion de carrière active, et à un accompagnement attentif en période de 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.

Notre rôle d'employeur socialement responsable et de société de bancassurance exige une attitude équitable (Fair), authentique (Authentic), orientée vers le client (Customer-oriented) et entrepreneuriale (Entrepreneurial) – FACE: les quatre valeurs de Belfius. Depuis que nous avons formulé ces valeurs en 2019, nous veillons constamment à les faire vivre dans tout ce que nous faisons. Avec notre raison d'être, elles font partie intégrante de la culture de Belfius.

Cette continuité culturelle sera l'une des clés de notre succès dans les années à venir. En 2022, nous lancerons des actions concrètes pour la soutenir et l'ancrer.

(1) Belfius Banque et Belfius Insurance - Personnes actives au 31/12/21.

10.1. Apprentissage tout au long de la vie

À l'heure où la technologie 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 ces changements. L'approche de Belfius en matière de formation donne à ses collaborateurs les moyens d'apprendre et de se développer tout au long de leur carrière. Nous sommes très attentifs à soutenir le développement de nos collaborateurs, afin de les préparer aux compétences de l'avenir et de garantir leur adaptation en douceur à un monde plus numérisé.

Pour donner à nos employés toutes les chances de s'épanouir dans un environnement de travail enrichissant, une équipe Talent Development, Leadership and Change se consacre à développer et gérer la formation (hard et soft skills), à développer les talents et à gérer le changement. Ces domaines nous permettent de réaliser nos ambitions RH 2025: la gestion du capital humain, l'ancrage d'une culture Belfius.

Conformément à cet objectif, Belfius propose à ses employés un large éventail de programmes de formation via le portail My Development. Malgré la distance imposée par le Covid, 34.068 jours de formation (principalement par vidéo-conférence) ont été dispensés en 2021.

Jours de formation

| | Belfius Banque | Belfius Insurance |
|---|----------------|-------------------|
| Nombre moyen de jours de formation par collaborateur en 2021 (y compris l'apprentissage sur le lieu de travail et l'apprentissage en ligne) | 6,1 | 6,4 |
| Moyenne par collaboratrice (femme) | 6,3 | 5,6 |
| Moyenne par collaborateur (homme) | 6,0 | 7,2 |

Ces formations couvrent les compétences techniques et non techniques, ainsi que les connaissances théoriques. En outre, Belfius invite régulièrement des intervenants externes renommés, pour des conférences inspirantes à destination des collaborateurs.

Le portail My Development donne également accès à:

- Share&Learn: une plateforme interne permettant à chaque employé de partager du contenu informatif ou inspirant;
- GetAbstract: un service en ligne qui fournit plus de 10.000 résumés de livres parmi les plus influents du monde des affaires, sur le développement personnel, le leadership, la stratégie commerciale, la vente et le marketing, à lire en moins de 10 minutes;
- +Babbel: une plateforme d'apprentissage pour apprendre de nouvelles langues. Plus de 200 employés ont déjà suivi un cours de langue via l'application Babbel.

Belfius soutient également une série d'initiatives de développement organisées par et pour les collaborateurs. Lors de ces sessions Train Your Colleague, des collaborateurs partagent une expertise ou des connaissances spécifiques avec leurs collègues. Au-delà des compétences liées à la bancassurance, ces sessions peuvent aussi porter sur des compétences numériques ou linguistiques (Linguistic Lunches). Au total, 21 formations Train Your Colleague ont été dispensées en 2022.

La gestion du changement est un autre élément clé pour créer des emplois et des opportunités durables. Depuis juin 2021, un Belfius Change Center a vu le jour pour aider chacun à se familiariser à la gestion du changement grâce à divers cours et

outils de formation. La formation dans ce domaine est disponible pour tout le personnel, tout le management et le conseil d'administration.

10.2. Une politique de carrière durable

En 2019, Belfius Banque a introduit une nouvelle politique de carrière basée sur deux piliers. D'un côté, un outil de réflexion personnelle est disponible sous la forme d'un questionnaire en ligne, permettant à chacun de se poser les bonnes questions pour gérer tous les aspects de sa carrière. De l'autre, chacun a la possibilité d'inviter son/sa manager au moins une fois tous les 12 à 18 mois à un entretien de carrière pour aborder ses projets d'avenir professionnels.

Feedback continu

Le feedback est l'un des piliers de notre culture. Nous encourageons les managers et les directeurs à donner un feedback aussi souvent que possible, que les performances soient négatives ou positives.

- Les performances exceptionnelles peuvent être récompensées par une rémunération variable, un «spot award» qui est attribué plusieurs fois par an.
- Les performances négatives donnent lieu à un feedback concret et un plan d'action discuté avec le manager et le Business Partner RH du département.

Pendant ces moments de feedback, les collaborateurs peuvent discuter de leurs performances avec leur manager et identifier d'autres opportunités de développement.

Recherche de talents

Chaque année, les RH lancent un exercice interne de détection des talents. Certains collaborateurs sont invités à s'inscrire à un programme de développement (Key Potentials, Forward, Future Teamleaders, Talented Employees). Les HR Business Partners soutiennent les départements dans leur choix, grâce à leurs connaissances du personnel. Pendant cet exercice, nous veillons à ce que les femmes et les hommes aient les mêmes chances.

Un pipeline de talents pour l'avenir

Belfius souhaite investir dans les bons talents, maintenir un entonnoir de recrutement permanent et s'assurer un pipeline de talents pour l'avenir. Ce pipeline vise à la fois:

- Un rajeunissement: un afflux accru de jeunes talents, qui ont le potentiel de se développer et de continuer à développer ce qui est nécessaire pour rester pertinents, grâce à des partenariats stratégiques avec les universités.
- Un renforcement continu de l'expertise dans des domaines spécifiques.

10.3. Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie

10.3.1. Une approche structurée de la santé et du bien-être

Belfius attache une grande importance au bien-être, à la sécurité et à la santé de l'ensemble de son personnel. Le bien-être, la sécurité et la santé nous concernent tous et constituent un droit pour chacun d'entre nous.

Le Service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT), qui aide à appliquer les dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des employés dans l'exercice de leur travail, a été élu par le personnel lors des élections sociales. Le SIPPT est convoqué dès que le besoin s'en fait sentir. En 2021, il a tenu 16 réunions pour Belfius Banque, et 15 pour Belfius Insurance. Ce service a été plus pertinent que jamais pendant la pandémie de Covid-19.

Le SIPPT aborde les domaines suivants: la sécurité au travail, la protection de la santé des collaborateurs, le stress psychosocial (stress et violence, harcèlement ou harcèlement sexuel au travail), l'ergonomie (adaptation de l'environnement de travail aux personnes), l'hygiène professionnelle, l'embellissement des lieux de travail et les mesures environnementales qui ont un impact sur le bien-être au travail.

Divers conseillers en prévention sont également au service du personnel, dont un conseiller en prévention chargé des questions psychosociales. Toutes les interactions sur ces sujets sont confidentielles.

Chaque année, les politiques et actions en matière de santé et de bien-être, ainsi que les chiffres relatifs à l'absentéisme, à l'engagement, aux scores PBT (Preventing Burnout Test), etc. sont présentés au conseil d'administration, ainsi qu'une comparaison aux références sectorielles et nationales.

Belfius suit depuis plusieurs années une approche structurée en matière de santé et 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 prendre des mesures ciblées. Au niveau individuel, les collaborateurs reçoivent un rapport confidentiel avec des pistes d'action concrètes. Ils peuvent obtenir du soutien en interne auprès de l'équipe psychosociale, mais aussi à l'extérieur par le biais du programme d'aide aux employés (Employee Assistance Program ou EAP).

Complémentaire aux services de prévention internes, l'EAP offre une assistance gratuite aux collaborateurs et à leur famille pour tout problème (psychologique, relationnel, financier, juridique, etc.), qu'il soit de nature privée ou professionnelle. Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à distance ou en face à face, et est entièrement confidentiel. En 2021, 221 employés de Belfius, soit 3,84% de nos effectifs, ont fait appel à l'AEP.

Accidents du travail

Belfius Banque & Assurances totalise 18 accidents du travail et 15 accidents sur le chemin du travail en 2021.

Accidents de travail

| | Belfius Banque | Belfius Insurance |
|---|----------------|-------------------|
| Nombre total d'employés ayant subi des blessures liées au travail | 27 | 6 |
| Dont accidents du travail | 16 | 2 |
| Dont accidents de trajet | 11 | 4 |

Parmi les directives communiquées pour tenter de limiter ces accidents, citons: le signalement d'une situation dangereuse, la création d'un environnement de travail optimal, des consignes de sécurité détaillées et des recommandations pour des trajets domicile-travail sûrs, ainsi que des procédures d'urgence détaillées et/ou des descriptions d'évacuations.

Au-delà des difficultés occasionnées pour les collaborateurs, les accidents de travail enregistrés en 2021 équivalent à une perte de productivité de 0,02%.

Perte de productivité

| | Belfius Banque | Belfius Insurance |
|--|----------------|-------------------|
| Heures ouvrables (en milliers) | 8.213 | 1.868 |
| Heures non prestées suite aux accidents de travail (en milliers) | 1,6 | 0,4 |
| Perte de productivité | 0,020% | 0,023% |

La perte de productivité est calculée en divisant le nombre d'heures d'incapacité par le nombre total d'heures travaillables. Seuls les employés figurant sur la liste de paie sont pris en compte.

Droit à la négociation collective et à la liberté d'association

Conformément aux conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) et aux réglementations locales et de l'Union européenne, nous respectons à 100% le droit de négociation collective et la liberté d'association de nos collaborateurs. En 2021, 94,9% d'entre eux étaient couverts par des conventions collectives.

10.3.2. Satisfaction et engagement des employés

Depuis huit ans, nous mesurons chaque année la satisfaction et l'engagement de nos collaborateurs par le biais d'une enquête annuelle. L'engagement est resté très élevé en 2021, avec 86,5% d'employés «engagés» pour nos secteurs Banque et Assurances réunis. Les collaborateurs de moins de 26 ans ont obtenu des scores plus élevés que les autres groupes d'âge dans presque tous les domaines. Les scores d'engagement sont similaires quel que soit le sexe.

10.3.3. Maintenir le lien pendant le Covid-19

Le sens que chacun trouve au travail dépend aussi en grande partie de la qualité des contacts et des collaborations – un aspect que la longue période de travail à domicile qui a débuté en mars 2020 risquait de mettre à mal.

Grâce à la mise en place depuis 2017 d'un environnement de travail innovant qui permet un équilibre optimal entre vie professionnelle et vie privée (BeTeams, anciennement BeWoW), le télétravail était déjà devenu une habitude pour la majorité des collaborateurs Belfius. Le télétravail généralisé n'a donc pas causé de difficulté majeure au niveau organisationnel. Il a même été largement adopté,



comme le confirme le nombre d'employés qui ont opté pour le nouveau statut «home-based».

Pendant la période de télétravail imposé, un certain nombre d'initiatives ont contribué à préserver le bien-être et à faciliter la collaboration à distance:

- Une enquête «Comment allez-vous?» a été menée à plusieurs reprises.
- Des conseils et astuces pour le travail à domicile ont été mis à disposition sur l'Intranet: comment organiser sa journée, préserver son énergie, maintenir le contact, etc.
- Les formations se sont réorganisées pour pouvoir avoir lieu à distance.
- Des séances de yoga, de Zumba, de body training, de pleine conscience et de yoga du rire ont eu lieu via Skype à l'initiative de collègues formés dans ces domaines, pour compenser l'inaccessibilité de la salle de sport du siège de Bruxelles (plus de 200 séances, avec plus de 2 000 participants).
- Un défi de printemps, lancé à l'occasion des Special Olympics, a mené près de 1.400 collaborateurs à parcourir ensemble plus de 215.330 km, à pied, en courant ou à vélo.

10.4. Leadership

Le leadership joue un rôle essentiel pour aligner chacun sur une vision commune, transmettre sens et inspiration, soutenir le changement et faire vivre les valeurs au sein des équipes. Au-delà des formations disponibles sur My Development, diverses initiatives continuent d'aider les responsables d'équipe à développer leurs compétences en matière de leadership, et à soutenir l'agilité de leurs équipes.

Avec la généralisation du télétravail en 2021, les managers ont reçu un soutien important pour gérer leurs équipes à distance, avec des formations et outils spécifiques pour optimiser la collaboration des équipes à distance. Les team leaders (senior & key executives) bénéficient d'un accompagnement rapproché sous la forme de séances de coaching et de mentorat sur demande. Les demandes de coaching ont considérablement augmenté entre 2020 et 2021 (de 25 à 53). Les cadres talentueux sont soutenus dans leur prise de fonction de chef d'équipe via des parcours de formation spécifiques (Key Potentials, Forward, Future Team Leaders) afin de leur fournir les meilleurs outils pour devenir les managers de demain.

10.5. Critères liés à la durabilité dans la rémunération des cadres

Belfius encourage ses managers à adopter ses valeurs de durabilité, par le biais de leur rémunération variable. Celle-ci dépend pour un tiers d'objectifs qualitatifs liés à la démarche de durabilité de Belfius. Ces objectifs sont: satisfaction des clients, engagement élevé des employés, augmentation de la diversité des genres à tous les niveaux de l'entreprise. Les critères ESG font partie de ces objectifs, ce qui contribue à une prise en compte toujours plus importante des considérations ESG dans les décisions de gestion.

10.6. Avantages pour les employés

La rémunération et les avantages des employés varient selon les entités du groupe Belfius. Dans l'ensemble, les employés de Belfius Banque et de Belfius Insurance ont accès à des avantages qui comprennent, entre autres, une pension, une assurance vie et soins de santé, une couverture d'incapacité et d'invalidité, un congé parental, des chèques-repas et un plan cafétéria avec, entre autres, des options de mobilité telles que le leasing automobile. Il est également possible de différencier les avantages pour les employés en fonction du type de contrat de travail.

- En principe, les mêmes avantages s'appliquent aux employés à temps plein et à temps partiel, si ce n'est que certains sont calculés au prorata en fonction du régime de travail (par exemple, le salaire, les primes, etc.). 1.236 personnes travaillent actuellement à temps partiel chez Belfius Banque & Assurances.
- En principe, certains avantages ne s'appliquent pas aux employés sous contrat à durée déterminée. Il s'agit principalement des avantages liés au plan cafétéria et aux contrats de leasing. Les avantages pour lesquels la période de leasing est plus longue que la durée du contrat à durée déterminée ne s'appliquent pas pour ces employés en contrat à durée déterminée. 54 personnes travaillent actuellement sous contrat à durée déterminée chez Belfius Banque & Assurances.

10.7. Focus spécifique sur le recrutement

10.7.1. Stratégie d'acquisition de talents sur mesure

Pour pouvoir relever ses défis de demain, Belfius mène une stratégie d'acquisition de talents sur mesure. En voici les pierres angulaires:

- Une augmentation significative de l'afflux de Jeunes Talents, dans le cadre du programme «Young Professionals».
- Le développement d'une marque d'employeur et d'employé plus forte, axée sur la diversité et l'inclusion, et l'attraction des Millennials. Et son articulation dans chaque étape d'un parcours d'acquisition de talents et d'onboarding qui se veut inspirant du début à la fin.
- Pour soutenir ces parcours, la mise en œuvre de nouvelles technologies, dans le cadre du projet «SHAPE HR». Objectif du projet: améliorer l'expérience humaine, l'excellence opérationnelle et l'efficacité des processus liés aux talents. Le projet vise également à garantir un noyau stable et performant et à donner aux people managers les outils et processus adéquats pour soutenir et développer les talents des collaborateurs Belfius – un ingrédient essentiel de la rétention.

Un outil amélioré de recrutement et d'onboarding sera mis en œuvre en 2022. Il viendra compléter notre accueil authentique et chaleureux par une touche numérique.

10.7.2. Culture d'entreprise inclusive

Nous tenons à notre culture d'entreprise inclusive, et à l'ouverture qui permet d'attirer les meilleurs talents, et de développer leur plein potentiel. À cette fin, nous avons établi un partenariat avec Capital, qui a pour mission d'offrir un large éventail d'activités percutantes à la jeunesse bruxelloise. Le recrutement actif de jeunes talents au potentiel de développement continu est crucial pour que Belfius reste pertinente. Cette approche de rajeunissement exige un partenariat plus actif avec les universités belges et une présence accrue en leur sein.

La diversité et l'inclusion constituent aussi un sujet majeur chez Belfius en raison du profil diversifié de nos clients. Nous examinons donc les politiques et les parcours de recrutement sous l'angle de la diversité. Et nous suivons la diversité des recrutements en matière de genre et de profils et compétences au moyen d'indicateurs spécifiques.

10.8. Une approche active de la diversité et de l'inclusion

Nous pensons qu'un lieu de travail diversifié et inclusif crée un environnement où chaque collaborateur se sent apprécié et respecté, ce qui favorise une culture d'engagement et d'innovation. Pour cette raison, la diversité et l'inclusion sont à la base de l'approche des ressources humaines – tout comme elles contribuent selon nous au développement social de la société belge. Dans ce but, le coordinateur Diversité et le groupe de pilotage de la diversité travaillent depuis 2017 à la création d'un environnement toujours plus inclusif chez Belfius. Un environnement qui donne la possibilité à chaque collaborateur d'être et d'agir en accord avec sa personnalité et d'interagir avec ses collègues de manière ouverte et authentique.

Pour affirmer dès le départ notre volonté d'être un employeur inclusif, Belfius examine les parcours de recrutement du point de vue de la diversité. Marque employeur, parcours d'acquisition de talents, onboarding: tout est passé au crible. Belfius s'assure ainsi que la présélection des candidats, les processus d'entretien et les propositions salariales reflètent effectivement son ambition de diversité et d'inclusion, ainsi que les indicateurs de recrutement. De même, les offres d'emploi de Belfius mettent désormais en évidence les engagements de Belfius en la matière, tant dans le contenu que dans la formulation et les visuels.

Nous avons aussi revu notre proposition de valeur dans la perspective de la diversité et de l'inclusion, en mettant davantage en avant la raison d'être et la culture de Belfius, centrée sur l'apprentissage continu, l'investissement dans le développement des talents et les parcours de carrière, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Pour toucher un public plus jeune et développer un effectif diversifié et inclusif, Belfius investit dans les salons de l'emploi universitaires et les événements de réseautage qui renforcent sa marque employeur.

Convaincus de l'importance d'une représentation diversifiée (sexe, âge, origine, langue, etc.) lors des conférences et des événements, nous avons participé à la rédaction de la Charte des panels inclusifs, avec des experts en diversité de différentes organisations et des dirigeantes de nombreux secteurs. Nous nous sommes engagés à respecter la charte, car nous sommes convaincus de l'importance de multiplier les points de vue au sein des panels. La diversité des panels crée en outre un sentiment d'appartenance pour le public.



NOTRE ENGAGEMENT

Donner toutes leurs chances
aux femmes et
garantir l'égalité des salaires

10.8.1. Diversité des genres

Le groupe Belfius établit progressivement un meilleur équilibre entre les sexes à tous les niveaux de l'organisation. La proportion de femmes occupant un poste de management (manager, senior ou key) a évolué de 33,7% en 2020 à 36,7% en 2021. Notre objectif est de 44% d'ici 2025. Les femmes représentent 37,5% du conseil d'administration de Belfius Banque et 35,7% du conseil d'administration de Belfius Insurance.

Nous continuons à participer activement à l'initiative Women in Finance pour améliorer l'équilibre 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 chaque année. Les résultats sont publiés sur le site web du ministère des Finances.

La politique de rémunération de Belfius est neutre en termes de genre et non discriminatoire. Elle garantit l'égalité d'accès à tous les postes disponibles au sein de l'entreprise, sans distinction de sexe. Notre politique applique un système de rémunération uniforme pour la même catégorie d'employés, sans distinction de sexe. Nous visons une rémunération égale pour des responsabilités finales égales et une expérience égale. De plus, nous discutons, suivons et rendons compte annuellement des évaluations, rémunérations et promotions au sein des organes compétents, afin de contrôler l'application effective des principes non discriminatoires en termes de genre. Une analyse a lieu tous les deux ans pour mesurer tout écart éventuel de rémunération entre les sexes; nos partenaires sociaux en prennent connaissance au conseil d'entreprise. Sa conclusion la plus importante: le même salaire est versé dans les mêmes conditions, quel que soit le sexe du collaborateur.

Nous soutenons nos employés à toutes les étapes de leur vie et de leur parcours professionnel grâce à notre politique de congé parental, qui complète notre approche en matière de diversité et d'inclusion.

Congé parental

| | Belfius Banque | | Belfius Insurance | |
|--|----------------|-------|-------------------|-------|
| | Homme | Femme | Homme | Femme |
| Nombre d'employés ayant droit à un congé parental en 2021 | 608 | 436 | 180 | 207 |
| Nombre d'employés ayant pris un congé parental en 2021 | 59 | 61 | 24 | 41 |
| Nombre d'employés qui ont repris le travail après la fin du congé parental | 59 | 61 | 24 | 39 |
| Nombre d'employés qui ont pris un congé parental en 2021 et sont toujours employés aujourd'hui | 58 | 61 | 22 | 37 |
| Taux de rétention des collègues qui ont pris un congé parental en 2021 | 98% | 100% | 92% | 95% |

10.8.2. Diversité générationnelle

Diverses initiatives sont en place pour encourager la collaboration entre les fonctions afin de permettre aux jeunes employés de déployer tout leur potentiel.

Bridge Builders, un séminaire de deux jours, a pour but de découvrir un autre environnement de travail, et de développer son réseau. Mais surtout, de jeter des ponts: entre les générations, en amenant des collègues jeunes et plus expérimentés à travailler ensemble sur des sujets spécifiques. Et entre Belfius et le monde extérieur, à travers une collaboration avec des établissements du secteur social à Bruxelles.

La Belfius Young Community (BYC) soutient les collaborateurs de moins de 36 ans dans les premières années de leur carrière. Par ses activités, elle contribue à élargir le rôle des jeunes collaborateurs, afin qu'ils puissent laisser leur empreinte sur la culture d'entreprise de Belfius. Outre les moments de fun, le réseautage et l'engagement citoyen, la BYC contribue à l'innovation, en présentant régulièrement les résultats de ses réflexions à la Direction.

10.9. Droits humains et RGPD

Belfius respecte les droits de ses collaborateurs, et attend en retour qu'ils respectent les valeurs de Belfius en matière de droits humains.

- Le code de conduite pour les collaborateurs exige une attitude honnête et éthique au travail.
- Conformément à la loi belge et à ses réglementations sur les droits humains et le droit du travail, nous interdisons formellement le travail des enfants et le travail forcé dans l'ensemble de nos activités.
- La politique des droits de l'homme de Belfius s'étend à nos partenaires et fournisseurs, ainsi qu'à nos employés. Nous respectons les droits humains de nos employés et nous attendons de chacun d'entre eux une adhésion stricte à cette politique.
- La santé, la sécurité, le bien-être et le développement personnel et professionnel continu de nos collaborateurs sont de la plus haute importance pour nous.
- Nous respectons la vie privée de nos employés. Nous garantissons la protection de leurs données personnelles et de leur vie privée. Le département RH a revu l'ensemble de ses processus en 2021 pour assurer un alignement optimal avec les règles du RGPD. Nous avons également soutenu les chefs de projet dans la conception de nouvelles solutions RH.
- Belfius a une politique de tolérance zéro en matière de fraude, de corruption et de blanchiment d'argent. Les politiques relatives à ces sujets sont disponibles sur notre site internet.
- La discrimination des individus sur la base de caractéristiques personnelles telles que le sexe, la couleur de peau, l'âge, le handicap ou l'orientation sexuelle n'a pas sa place dans la culture d'entreprise de Belfius. Par conséquent, Belfius applique une politique de tolérance zéro envers toute violence sur le lieu de travail liée à des caractéristiques personnelles, y compris le harcèlement verbal, physique et sexuel.

Annexes



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 101: PRINCIPES GÉNÉRAUX 2016 | | | | |
| GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016 | | | | |
| 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 | RA 4 | |
| 102-3 | Lieu géographique du siège | Place Charles Rogier 11, B-1210 Bruxelles | | |
| 102-4 | Lieu géographique des sites d'activité | Belgique | | |
| 102-5 | Capital et forme juridique | Société anonyme | | |
| 102-6 | Marchés desservis | → Reporting par segment | RA 132 | |
| 102-7 | Taille de l'organisation | → Profil de Belfius, Nos activités, Chiffres clés | RA 7 | |
| 102-8 | Information concernant les employés et les autres travailleurs | Le périmètre des employés est limité à la Belgique. Les données ont été collectées via SAP. → Ressources humaines, Nos collaborateurs: l'épine dorsale de l'entreprise | RA 112 | #8 Travail décent et croissance économique #10 Inégalités réduites |
| 102-9 | Chaîne d'approvisionnement | → Écologisation de nos propres opérations, Achats durables | 68 | |
| 102-10 | Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement | → Rapport de gestion, Message des présidents | RA 12 | |
| 102-11 | Principe de précaution ou approche préventive | → Gestion des risques | RA 172 | |
| 102-12 | Initiatives externes | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, L'ESG au cœur de tout ce que nous faisons | 15 | |
| 102-13 | Adhésion à des associations | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes | 21 | |
| GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016 - STRATÉGIE | | | | |
| 102-14 | Déclaration du décideur le plus haut placé | → Message des présidents | 2 | |
| GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016 - ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ | | | | |
| 102-16 | Valeurs, principes, normes et règles de conduite | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Politiques et chartes → Bonne gouvernance d'entreprise, La gouvernance ESG | 36 46 | #16 Paix, justice et institutions efficaces |
| GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016 - GOUVERNANCE | | | | |
| 102-18 | Structure de gouvernance | → Bonne gouvernance d'entreprise, La gouvernance ESG | 46 | |
| 102-22 | Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé | → Gouvernance d'entreprise | RA 214 | #5 Égalité entre les sexes |
| 102-24 | Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé | → Gouvernance d'entreprise | RA 214 | #5 Égalité entre les sexes #16 Paix, justice et institutions efficaces |

RA: Rapport Annuel

| 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 2016 - IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES | | | | |
| 102-40 | Liste des groupes de parties prenantes | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes | <u>21</u> | |
| 102-41 | Accords de négociation collective | → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Une approche structurée de la santé et du bien-être | <u>77</u> | #8 Travail décent et croissance économique |
| 102-42 | Identification et sélection des parties prenantes | Belfius a identifié et sélectionné ses parties prenantes en tenant compte de la matérialité de l'impact de Belfius sur le groupe de parties prenantes respectif ainsi que de leur impact et influence sur Belfius. Vous pouvez trouver la liste complète des parties prenantes avec lesquelles Belfius s'est engagée à la suite de ce processus d'identification et de sélection dans la section «ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes». | <u>21</u> | |
| 102-43 | Approche de l'implication des parties prenantes | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes | <u>21</u> | |
| 102-44 | Enjeux et préoccupations majeurs soulevés | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Analyse de matérialité → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes | <u>16</u> <u>21</u> | |
| GRI 102: ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION 2016 - PRATIQUE DE REPORTING | | | | |
| 102-45 | Entités incluses dans les états financiers consolidés | → Résultats financiers, Remarques préliminaires aux comptes consolidés | <u>RA 121</u> | |
| 102-46 | Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu | Le périmètre de consolidation financière du groupe Belfius est appliqué, sauf indication contraire. | | |
| 102-47 | Liste des enjeux pertinents | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Analyse de matérialité, Matrice de matérialité | <u>18</u> | |
| 102-48 | Réaffirmation des informations | Il n'y a pas de réaffirmations substantielles pour le Rapport de durabilité 2020 de Belfius. | | |
| 102-49 | Modifications relatives au reporting | Pas de changements | | |
| 102-50 | Période de reporting | Exercice fiscal du 1 ^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021 | | |
| 102-51 | Date du rapport le plus récent | Le rapport le plus récent contenant des informations économiques, environnementales et sociales est le Rapport Annuel 2020. | | |
| 102-52 | Cycle de reporting | Annuel | | |
| 102-53 | Point de contact pour les questions relatives au rapport | esg@belfius.be | | |
| 102-54 | Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI | Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI: option de conformité essentielle. | | |
| 102-55 | Index du contenu GRI | → Index du contenu GRI | | |
| 102-56 | Vérification externe | Les données financières ont été vérifiées par KPMG Reviseurs d'Entreprises. Aucune assurance externe n'a été obtenue pour les données relatives à la durabilité. Afin d'accroître sa transparence, Belfius souhaite obtenir une assurance externe sur ses données de durabilité à l'avenir. | | |

RA: Rapport Annuel

| Norme GRI | Éléments d'information GRI | Références (→)/information | Page Omission | Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass) |
|--|--|---|---------------|---|
| ENJEUX PERTINENTS | | | | |
| INCLUSION FINANCIÈRE ET ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients, Une attention particulière pour les clients plus vulnérables | <u>44</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients, Une attention particulière pour les clients plus vulnérables | <u>44</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients, Une attention particulière pour les clients plus vulnérables | <u>44</u> | |
| G4: COMMUNAUTÉS LOCALES | | | | |
| FS14 | Initiatives en vue d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients, Une attention particulière pour les clients plus vulnérables | <u>44</u> | #1 Pas de pauvreté #8 Travail décent et croissance économique #10 Inégalités réduites |
| ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | Emploi: → Capital humain, Une politique de carrière durable <u>77</u> → Ressources humaines, Nos collaborateurs: l'épine dorsale de l'entreprise <u>RA 112</u> Santé et sécurité au travail: → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Une approche structurée de la santé et du bien-être <u>77</u> → Ressources humaines, Continuer à investir dans le bien-être <u>RA 116</u> Formation et éducation: → Capital humain, Apprentissage tout au long de la vie <u>76</u> → Ressources humaines, Investir dans nos talents en organisant plusieurs parcours dédiés <u>RA 116</u> | | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | Emploi: → Capital humain, Une politique de carrière durable <u>77</u> → Ressources humaines, Nos collaborateurs : l'épine dorsale de l'entreprise <u>RA 112</u> Santé et sécurité au travail: → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Une approche structurée de la santé et du bien-être <u>77</u> → Ressources humaines, Continuer à investir dans le bien-être <u>RA 116</u> Formation et éducation: → Capital humain, Apprentissage tout au long de la vie <u>76</u> → Ressources humaines, Investir dans nos talents en organisant plusieurs parcours dédiés <u>RA 116</u> | | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Satisfaction et engagement des employés <u>78</u> | | |

RA: Rapport Annuel

| Norme GRI | Éléments d'information GRI | Références (→)/information | Page Omission | Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass) |
|---|---|---|---|--|
| GRI 401: EMPLOI 2016 | | | | |
| 401-1 | Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel | → Ressources humaines, Nos collaborateurs: l'épine dorsale de l'entreprise | RA 112 | #5 Égalité entre les sexes #8 Travail décent et croissance économique #10 Inégalités réduites |
| 401-2 | Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel | → Capital humain, Avantages pour les employés | 79 | #3 Bonne santé et bien-être #5 Égalité entre les sexes #8 Travail décent et croissance économique |
| 401-3 | Congé parental | → Capital humain, Une approche active de la diversité et de l'inclusion, Diversité des genres | 81 | #5 Égalité entre les sexes #8 Travail décent et croissance économique |
| GRI 403: SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL 2018 | | | | |
| 403-4 | Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail | → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Une approche structurée de la santé et du bien-être → Ressources humaines, Continuer à investir dans le bien-être | 77 RA 116 | #8 Travail décent et croissance économique #16 Paix, justice et institutions efficaces |
| 403-9 | Accidents au travail | → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Une approche structurée de la santé et du bien-être | 77 | #3 Bonne santé et bien-être #8 Travail décent et croissance économique #16 Paix, justice et institutions efficaces |
| GRI 404: FORMATION ET ÉDUCATION 2016 | | | | |
| 404-1 | Nombre moyen d'heures de formation par an par employé | → Capital humain, Apprentissage tout au long de la vie → Ressources humaines, Investir dans nos talents en organisant plusieurs parcours dédiés | 77 RA 116 | #4 Éducation de qualité #5 Égalité entre les sexes #8 Travail décent et croissance économique #10 Inégalités réduites |
| 404-3 | Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière | → Capital humain, Une politique de carrière durable | 77 ⁽¹⁾ | #5 Égalité entre les sexes #8 Travail décent et croissance économique #10 Inégalités réduites |
| DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → Capital humain, Une approche active de la diversité et de l'inclusion → Ressources humaines, Poursuivre la mise en oeuvre d'une approche active de la diversité et de l'inclusion (D&I) | 80 RA 117 | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → Capital humain, Focus spécifique sur le recrutement → Capital humain, Une approche active de la diversité et de l'inclusion → Ressources humaines, Poursuivre la mise en oeuvre d'une approche active de la diversité et de l'inclusion (D&I) | 80 80 RA 117 | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Satisfaction et engagement des employés | 78 | |
| GRI 405: DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES 2016 | | | | |
| 405-1 | Diversité des organes de gouvernance et des employés | → Capital humain, Une approche active de la diversité et de l'inclusion, Diversité des genres → Ressources humaines, Nos collaborateurs: l'épine dorsale de l'entreprise, Chiffres clés | 81 RA 112 | #5 Égalité entre les sexes #8 Travail décent et croissance économique |

(1) Bien que les principales exigences de divulgation des lignes directrices aient été respectées, certaines données granulaires n'ont pas pu être divulguées en raison de contraintes liées aux données.

RA: Rapport Annuel

| Norme GRI | Éléments d'information GRI | Références (→)/information | Page Omission | Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass) |
|---|--|---|--|---|
| ENGAGEMENT DANS LA COMMUNAUTÉ LOCALE | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions de financement durable, Recirculer dans l'économie et la communauté belge → Engagement sociétal, Une implication de longue date dans la société | <u>25</u> <u>70</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions de financement durable, Recirculer dans l'économie et la communauté belge → Engagement sociétal | <u>21</u> <u>25</u> <u>70</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Engagement sociétal | <u>70</u> | |
| GRI 201: PERFORMANCE ÉCONOMIQUE 2016 | | | | |
| 201-1 | Valeur économique directe générée et distribuée | → Résultats financiers → Engagement sociétal | <u>RA 120</u> <u>70</u> | |
| GRI 203: IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS 2016 | | | | |
| 203-1 | Investissements dans les infrastructures et mécénat | → Engagement sociétal | <u>70</u> | #5 Égalité entre les sexes #9 Industrie, innovation et infrastructure |
| SOUTIEN ET ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION VERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, L'ESG au cœur de tout ce que nous faisons → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Accélérer la transition par des directives claires | <u>15</u> <u>37</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Des solutions d'assurance axées sur les nouveaux défis sociétaux → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions innovantes – au-delà de la bancassurance → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Green Bond Framework de Belfius et émission inaugurale d'obligations vertes → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Accélérer la transition par des directives claires | <u>30</u> <u>32</u> <u>35</u> <u>37</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Accent sur l'action climatique, Adopter les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) → Accent sur l'action climatique, Alignement sur la Taxonomie européenne | <u>47</u> <u>58</u> | |
| G4: PORTEFEUILLE DE PRODUITS | | | | |
| FS7 | Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice social par secteur d'activité et ventilé par objet | → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions innovantes – au-delà de la bancassurance → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Propres portefeuilles gérés durablement, Portfolio21: gestion durable des réserves d'assurance (par Belfius Insurance) → Engagement sociétal, Philanthropie (à travers notre offre de produits), Fonds du Futur → Engagement sociétal, Philanthropie (à travers notre offre de produits), Wealth | <u>32</u> <u>33</u> <u>73</u> <u>73</u> | #1 Pas de pauvreté #8 Travail décent et croissance économique #9 Industrie, infrastructure et innovation #10 Inégalités réduites #11 Villes et communautés durables |
| FS8 | Valeur monétaire des produits et des services conçus en vue de générer un bénéfice environnemental par secteur d'activité et ventilé par objet | → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions de financement durable, Relever le défi des bâtiments durables → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions de financement durable, Investir dans les énergies renouvelables → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Green Bond Framework de Belfius et émission inaugurale d'obligations vertes | <u>25</u> <u>27</u> <u>35</u> | |

| Norme GRI | Éléments d'information GRI | Références (→)/information | Page Omission | Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass) |
|--|---|---|---------------|--|
| G4: ACTIONNARIAT ACTIF | | | | |
| FS10 | Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'institution avec lesquelles l'organisation déclarante a interagi sur des questions environnementales ou sociales | → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Propres portefeuilles gérés durablement, Portfolio2I: gestion durable des réserves d'assurance (par Belfius Insurance) | <u>33</u> | |
| MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DIRECT ET INDIRECT DU GROUPE | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | <p>Énergie</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Économies d'énergie <u>64</u></p> <p>Eau et effluents:</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Consommation d'eau <u>67</u></p> <p>Émissions:</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Empreinte carbone du groupe Belfius <u>62</u></p> <p>Déchets:</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Déchets en diminution régulière <u>65</u></p> | | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | <p>Énergie:</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Économies d'énergie <u>64</u></p> <p>Eau et effluents:</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Consommation d'eau <u>67</u></p> <p>Émissions:</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Flotte et déplacements domicile-travail <u>67</u></p> <p>Déchets:</p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Déchets en diminution régulière <u>65</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, De moins en moins de papier <u>67</u></p> | | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | <p>→ Bonne gouvernance d'entreprise, La gouvernance ESG <u>46</u></p> <p>→ Accent sur l'action climatique, Adopter les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) <u>47</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Empreinte carbone du groupe Belfius <u>62</u></p> <p>→ Écologisation de nos propres opérations, Compensation et neutralité carbone <u>64</u></p> | | |

| Norme GRI | Éléments d'information GRI | Références (→)/information | Page Omission | Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass) |
|---|---|---|-------------------------------------|--|
| GRI 301: MATIÈRES 2016 | | | | |
| 301-1 | Matières utilisées par poids ou par volume | Il s'agit principalement de la consommation de papier. → Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, De moins en moins de papier | <u>67</u> | #8 Travail décent et croissance économique #12 Consommation et production responsables |
| GRI 302: ÉNERGIE 2016 | | | | |
| 302-1 | Consommation énergétique au sein de l'organisation | → Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Économies d'énergie | <u>64</u> | #7 Énergie propre et d'un coup abordable #8 Travail décent et croissance économique #12 Consommation et production responsables #13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques |
| GRI 303: EAU ET EFFLUENTS 2018 | | | | |
| 303-5 | Consommation d'eau | → Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Consommation d'eau | <u>67</u> | #6 Eau propre et assainissement |
| GRI 305: ÉMISSIONS 2016 | | | | |
| 305-1 | Émissions directes de GES (champ d'application 1) | → Écologisation de nos propres opérations, Empreinte carbone du groupe Belfius | <u>62</u> | #3 Bonne santé et bien-être |
| 305-2 | Émissions indirectes de GES (champ d'application 2) | → Écologisation de nos propres opérations, Empreinte carbone du groupe Belfius | <u>62</u> | #12 Consommation et production responsables #13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques |
| 305-3 | Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3) | → Écologisation de nos propres opérations, Empreinte carbone du groupe Belfius | <u>62</u> | #14 Vie aquatique #15 Vie terrestre |
| GRI 306: DÉCHETS 2020 | | | | |
| 306-1 | Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets | → Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Déchets en diminution régulière | <u>65</u> | |
| 306-2 | Gestion des impacts significatifs liés aux déchets | → Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Déchets en diminution régulière | <u>65</u> | |
| 306-3 | Déchets générés | → Écologisation de nos propres opérations, Réduction des consommations et des déchets, Déchets en diminution régulière | <u>65</u> | #3 Bonne santé et bien-être #6 Eau propre et assainissement #8 Travail décent et croissance économique #11 Villes et communautés durables #12 Consommation et production responsables |
| UNE INFRASTRUCTURE INCLUSIVE, PERTINENTE ET À L'ÉPREUVE DU TEMPS | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, L'ESG au cœur de tout ce que nous faisons → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions de financement durable → Capital humain, Focus spécifique sur le recrutement, Culture d'entreprise inclusive | <u>15</u> <u>25</u> <u>80</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, L'ESG au cœur de tout ce que nous faisons → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions de financement durable → Capital humain, Focus spécifique sur le recrutement, Culture d'entreprise inclusive | <u>15</u> <u>25</u> <u>80</u> | |

| Norme GRI | Éléments d'information GRI | Références (→)/information | Page Omission | Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass) |
|--|--|---|---|---|
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, L'ESG au cœur de tout ce que nous faisons → Une croissance qui a du sens («meaningful»), Solutions de financement durable → Capital humain, Focus spécifique sur le recrutement, Culture d'entreprise inclusive | <u>15</u> <u>25</u> <u>80</u> | |
| GRI 203: IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS 2016 | | | | |
| 203-1 | Investissements dans les infrastructures et mécénat | → Engagement sociétal | <u>70</u> | #1 Pas de pauvreté #8 Travail décent et croissance économique #9 Industrie, Innovation et Infrastructure #10 Inégalités réduites #11 Villes et communautés durables |
| UNE CONDUITE DES AFFAIRES RESPECTUEUSE DE LA LOI ET DE L'ÉTHIQUE | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires | <u>36</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires | <u>36</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires | <u>36</u> | |
| GRI 205: LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 2016 | | | | |
| 205-3 | Cas avérés de corruption et mesures prises | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Politiques et chartes | <u>36</u> | #16 Paix, justice et institutions efficaces |
| RÉSILIENCE ET PERFORMANCE FINANCIÈRE ORIENTÉES VERS LE LONG TERME | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → Gestion des risques | <u>RA 172</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → Gestion des risques | <u>RA 172</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Gestion des risques | <u>RA 172</u> | |
| GRI 201: PERFORMANCE ÉCONOMIQUE 2016 | | | | |
| 201-1 | Valeur économique directe générée et distribuée | → Résultats financiers → Engagement sociétal | <u>RA 120</u> <u>70</u> | #5 Égalité entre les sexes #7 Énergie propre et d'un coût abordable #8 Travail décent et croissance économique #9 Industrie, innovation et infrastructure |
| GRI 207: FISCALITÉ 2019 | | | | |
| 207-1 | Approche de la politique fiscale | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Un contribuable équitable | <u>38</u> | |
| 207-2 | Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques | → Résultats financiers → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Un contribuable équitable | <u>RA 120</u> <u>38</u> | #1 Pas de pauvreté #10 Inégalités réduites #17 Partenariats pour la réalisation des objectifs |
| 207-4 | Reporting pays par pays | → Déclaration de transparence, Le reporting pays par pays | <u>RA 247</u> | |
| EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DU CLIENT | | | | |
| GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016 | | | | |
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients | <u>21</u> <u>41</u> | |

RA: Rapport Annuel

| Norme GRI | Éléments d'information GRI | Références (→)/information | Page Omission | Lien vers les ODD (sur la base du SDG Compass) |
|-----------|---|---|------------------------|--|
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients | <u>21</u> <u>41</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients, Toujours plus. Pour votre Love | <u>42</u> | |

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE

GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016

| | | | | |
|-------|--|---|----------------------------|--|
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Confidentialité des données et sécurité des informations → Risques non financiers – risques opérationnels, Focus sur les domaines clés des risques non financiers | <u>39</u> <u>RA 209</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Confidentialité des données et sécurité des informations → Risques non financiers – risques opérationnels, Non-Financial Risk Management Framework | <u>39</u> <u>RA 207</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Confidentialité des données et sécurité des informations → Risques non financiers – risques opérationnels, Focus sur les domaines clés des risques non financiers | <u>39</u> <u>RA 209</u> | |

GRI 418: CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES DES CLIENTS 2016

| | | | | |
|-------|---|--|-----------|---|
| 418-1 | Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, Confidentialité des données et sécurité des informations, Confidentialité des données | <u>39</u> | #16 Paix, justice et institutions efficaces |
|-------|---|--|-----------|---|

DIALOGUE OUVERT AVEC LES «STAKEHOLDERS» ET ENGAGEMENT ACTIF

GRI 103: APPROCHE MANAGÉRIALE 2016

| | | | | |
|-------|--|---|--|--|
| 103-1 | Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Analyse de matérialité, Processus d'évaluation → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Analyse de matérialité, Matrice de matérialité → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients | <u>16</u> <u>18</u> <u>21</u> <u>41</u> | |
| 103-2 | L'approche managériale et ses composantes | → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Analyse de matérialité, Processus d'évaluation → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Analyse de matérialité, Matrice de matérialité → ESG entièrement intégré dans la stratégie de Belfius, Dialogue avec nos parties prenantes → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients | <u>16</u> <u>18</u> <u>21</u> <u>41</u> | |
| 103-3 | Évaluation de l'approche managériale | → Bonne gouvernance d'entreprise, Conduite responsable des affaires, À l'écoute de nos clients, Toujours plus. Pour votre Love → Capital humain, Une attention particulière à la santé et au bien-être, surtout en période de pandémie, Satisfaction et engagement des employés | <u>42</u> <u>78</u> | |

RA: Rapport Annuel

UN Global Compact Progress Index

Disponible uniquement en anglais - Références à la version anglaise du rapport annuel

| Principles | References | Page number(s) and/or URL(s) |
|--|---|--|
| HUMAN RIGHTS | | |
| Principle 1: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights; and | Belfius Human Rights Policy | Belfius Human Rights Policy |
| | Transition Acceleration Policy | TAP |
| Principle 2: make sure that they are not complicit in human rights abuses. | Belfius Human Rights Policy | Belfius Human Rights Policy |
| | Transition Acceleration Policy | TAP |
| LABOUR | | |
| Principle 3: Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining; | Belfius Human Rights Policy | Belfius Human Rights Policy |
| | Human Capital, Strong focus on health and wellbeing, especially in pandemic time, A structured approach to health and wellbeing | Annual Report 2021, p. 100 |
| Principle 4: the elimination of all forms of forced and compulsory labour; | Transition Acceleration Policy | TAP |
| | Belfius Human Rights Policy | Belfius Human Rights Policy |
| Principle 5: the effective abolition of child labour; and | Transition Acceleration Policy | TAP |
| | Belfius Human Rights Policy | Belfius Human Rights Policy |
| Principle 6: the elimination of discrimination in respect of employment and occupation. | Belfius Human Rights Policy | Belfius Human Rights Policy |
| | Belfius Anti-discrimination Policy | Belfius Anti-Discrimination Policy |
| | Human Capital, An active Diversity and Inclusion (D&I) approach | Annual Report 2021, p. 103 - 105 |
| | Human Capital, Specific focus on recruitment, Inclusive company culture | Annual Report 2021, p. 103 |
| ENVIRONMENT | | |
| Principle 7: Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges; | Transition Acceleration Policy | TAP |
| | Adopting Taskforce on Climate-related Financial Disclosure recommendations | Annual Report 2021, p. 72 - 83 |
| | Going green in our own operations | Annual Report 2021, p. 87 - 93 |
| Principle 8: undertake initiatives to promote greater environmental responsibility; and | Transition Acceleration Policy | TAP |
| | Going green in our own operations | Annual Report 2021, p. 87 - 93 |
| Principle 9: encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies. | Transition Acceleration Policy | TAP |
| | Meaningful growth | Annual Report 2021, p. 47 - 60 |
| ANTI-CORRUPTION | | |
| Principle 10: Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery. | Belfius Anti-Bribery Policy | Belfius Anti-Bribery Policy |
| | Belfius Anti-fraud Policy | Belfius Anti-Fraud Policy |
| | Sound corporate governance, Policies & charters | Annual Report 2021, p. 61 - 62 |

UNEP FI Principles for Sustainable Insurance reporting

Disponible uniquement en anglais

Principle 1: We will embed in our decision-making environmental, social and governance issues relevant to our insurance business.

Company strategy

Sustainability has always been part of the Belfius DNA. As society is facing growing environmental, social and governance (ESG) challenges, sustainability has increasingly become an indispensable component within our company's strategy. We work with regulators, brokers and customers to guarantee sustainable business practices and develop approaches to better manage underlying trends in the insurance industry. As part of our core purpose: "Meaningful & Inspiring for Belgian Society. Together", Belfius aspires to creating long-lasting value for all of our stakeholders. With this vision as our guiding principle, we have defined a clear sustainability strategy with the objective of inspiring our customers to be in the driver's seat of their sustainability ambitions. In this way, together with our customers, we seek to achieve the greatest possible impact.

We accomplish this on the one hand through our 'walk the talk' concept: we do what we say in terms of sustainability and ensure a maximum positive contribution in everything we do. In addition, we put our customers in the driver's seat of their sustainability ambitions and support them through an adapted range of products and services. We also provide a strong framework through collaboration with sound partners who help lead the way in a complex and changing world.

Because the fight for climate is more than an environmental issue, we make daily efforts to not only support, but actively enable, the transition to a low-carbon, resilient and prosperous Belgian society as it is a crucial social change that we seek to encourage. We are committed to placing sustainability at the heart of our decisions and doing our part in the fight against climate change. That is why Belfius joined the Science Based Targets initiative (SBTi) in 2022 and why we are committed to setting our emissions reduction targets in line with the Paris Climate Agreement.

We are also aware of the complexity of finding solutions that meet both the needs of our clients and our sustainability goals. Within this context, we heavily invest in improving the quality of our data environment, in which ESG data plays a key role. As we understand that appropriate measurement and transparent reporting are keys to success, Belfius attaches great importance to having an open dialogue with stakeholders. Additionally, Belfius has established strong ESG governance with clear responsibilities at the highest levels and has explicitly integrated sustainability-linked criteria into the variable compensation of senior management positions. In addition, we continually make sure that all of our employees include sustainability at the heart of their decision-making.

Risk Management and underwriting Introduction

As managers of risk, the insurance sector is exposed to ESG concerns. Traditionally, climate risk was considered mainly from the perspective of the non-life insurance business. The risks related to climate events were primarily managed via an appropriate risk (re)pricing based on historical data and mitigated by reinsurance. For insurance products, the underwriting of life risks might be impacted however, with the possibility of pricing being increasingly based on prospective rather than historical basis and the insurability of some risks currently covered by insurance policies becoming uncertain in the longer run.

Now, due to the escalating challenges posed by climate change, climate-related risks also encompass assets (risks due to transition or physical events).

In response to the increase in the frequency and severity of extreme weather events, considerable efforts have been devoted to assessing the significant issues related to climate change. With the objective of managing our exposure to climate-related risks, Belfius Insurance closely follows up on climate and sustainability risks. To this end, we have also included ESG risks in our Risk Management framework and have defined a dedicated Risk Appetite framework and suitable risk indicators. The aim of our Risk Management framework is to ensure that existing and emerging risks are eventually systematically and effectively identified, assessed, managed, and monitored.

Risk Roadmap

In order to ensure that ESG risks are gradually and systematically embedded into our governance, our processes and the existing Risk Management framework, a 3-year ESG Risk Roadmap, was designed and approved in 2021 by the Management Board. It focuses on three risk categories:

- ESG Regulatory requirements: risk of not respecting (ESG) regulatory requirements in due time
- ESG Strategy: risk that ambitions related to sustainability are deemed insufficient (by clients & other major stakeholders) or not reached on time
- Resilience Risk: risk that profitability and solvency are materially affected by ESG events

The implementation of the ESG Risk Roadmap was structured around different steps. We initially performed qualitative screening of our climate-related physical and transition risks (“Climate Risk Map”). Then, based on this risk map, we quantified the impact of such risks, convinced that measurement is key in efficient risk management.

A first climate stress scenario at company level was calibrated and the impact on our solvency ratio was computed. It should be noted that Belfius also closely analysed the climate stress tests proposed by several European supervisors, with the aim to improve our internal Climate Stress Test.

As a result, sustainability-related risks have been embedded in the risk appetite policy with dedicated key risk indicators (KRIs). These indicators have been defined and will need to be further developed in 2022. We have also started to collect energy performance information on assets linked to real estate properties (for both direct investment in Belgian real estate and mortgage loans) as a first step to measuring transition risks for these kinds of positions. The subsidence risk for Belfius Insurance’s portfolio has been estimated based on an internal model and the first steps in the implementation of our TAP on financial assets have been taken.

Embed ESG in our risk management practices

In addition, in line with the ESG Roadmap and strategy, we took initiatives to embed ESG in our decisions, policies, processes and organisation. We applied sustainability criteria to several risk processes:

- Sustainability risks were included more accurately in the Risk Taxonomy
- Sustainability risks were added to the Risk Charter
- ESG considerations were added to the Investment Risk Framework and Real Estate Risk Framework. These are now also taken into account during the investment process
- Sustainability-related risks were integrated into the Risk Charter, Actuarial Function Charter, Remuneration Policy and Risk Taxonomy so as to comply with Solvency II regulation which requires the inclusion of sustainability risks in various aspects of risk management. Additional policies will be further reviewed in 2022 to include sustainability risks
- Sustainability elements have been embedded in the Risk and Control Self-Assessment (RCSA) for the Internal Control Report to be finalised in 2022.

- The identification, assessment, monitoring and management of these risks is now part of our Risk identification and Control Assessment Process (RiCap) and several ESG reflections have been included in the (product) approval process
- A review of sustainability risks aspects is regularly organised to monitor both regulatory evolutions and the development of good risk practices
- In line with Belfius Group’s Transition Acceleration Policy (TAP), these screening principles are gradually being embedded in the underwriting guidelines over the course of 2021 – 2022.

Product and service development

By essence, an insurance company has an essential social role. It is our mission to protect and insure our clients against the financial risks related to serious life hazards (e.g. domestic or mobility accident, natural catastrophes, illness, hospitalisation, unemployment, disability or death). Since life is unpredictable, we seek to help our clients prevent those risks, protect them and their loved ones and facilitate their access to insurance solutions. To this end, we embed environmental, social and governance factors into our products and services.

In terms of insurance products, Belfius has adapted its processes, leading to the development of products to incorporate ESG criteria and facilitate the development of sustainable insurance solutions. Our aim is that each of our products and services should fully integrate our ambition and strategy.

For our non-life insurance products, we seize every opportunity to encourage our clients in their transition towards a net zero economy and society. We offer a wide range of products and services that answer to the needs of a large number of people and have a positive effect on the environment.

With regards to Property insurance for instance, we have widened our coverage to insure all initiatives that have a positive impact on reducing the Green House Gas (GHG) emissions of buildings (heat pumps, solar panels, batteries, etc.). But we go even further as, conscious of the need to protect those who do not own the car that they drive, we have extended our property coverage to customers looking for shared mobility solutions. It is essential that we support shared and circular economy initiatives as they will help ensure the maintenance of economic growth, while minimising GHG proliferation.

In terms of Mobility Insurance, we have adapted our pricing in relation to CO₂ emissions and kilometres driven, encouraging the transition to low carbon mobility. Furthermore, through our partnership with Cyclis, we are developing expertise in biking insurance.

As for our Life Insurance products, we adapted our Kite Invest products (Branch 23, EUR 2,7 Bn outstanding) to be fully compliant with the Belfius Transition Acceleration Policy.

Our aim to become a more sustainable organisation does not stop at offering insurance solutions. The underlying risk covered by insurance solutions should be universally understood, especially by our clients. That is why we invest in prevention and clear communication. In terms of prevention for example, in May 2021 we released information on costs related to hospitalisation due to Covid 19. 68% of respondents in a survey related to the issue were surprised with the results indicating these extra costs. With regards to clear communication, we have also adapted our terms and conditions, simplifying the way we explain what is covered and what is not. In 2022, we will invest in the education of our sales forces through various trainings to increase their understanding so as to better advise our clients.

Claims management

We also believe that our efforts should carry on during the whole lifecycle of our product offerings, which means even after the completion of the cycle. It is our engagement to serve our clients fairly, quickly and transparently. We developed MyBo in 2018 to facilitate the claim management process which has since then proven its efficiency.

The floods that occurred in July 2021 in Belgium showed the resilience and flexibility of our claims management processes. Not only was the number of impacted people high, but the extent of the damage was also unprecedented. We responded to this exceptional situation with specific meaningful and inspiring measures for our customers and partners. We defined fast track processes for expertise, rehousing, cash advances, payments and psychological counselling for those who were most in need. We succeeded in settling 55% of claims after three months and 77% after 6 months.

Even when we deploy many solutions however, complaints can always arise and we handle these in line with the expectations of the related Service Level Agreement. Those complaints are essential to improve our processes and allow our offerings to become even more meaningful for our clients in the future.

It should be noted that we take into account the whole value chain when it comes to claims management. Along with EcoVadis, we have carried out screenings of some of our main suppliers with regards to sustainability since 2021. Based on these results, we will be taking various steps to improve the sustainability of our supply chain, together with our main partners.

Investment management

As an insurer with deep roots in Belgian society, a large part of Belfius Insurance's resources are invested in Belgian assets. Indeed, Belfius Insurance's contribution to the Belgian economy cannot be underestimated.

At the end of 2021, more than EUR 3.4 billion were invested in bonds issued by the Belgian State and Regions. Thanks to this investment, Belfius Insurance thus provides the State, Regions and, consequently, Belgian society, with significant resources that make it possible to intensify societal commitments.

In addition, EUR 8.6 billion (situation on 31 December 2021) is invested in other Belgian assets (corporate bonds, real estate, mortgages, loans, shares of Belgian companies, start-ups etc.), which contributes to relaunching or supporting different sectors of activity, including those most affected by the Covid crisis and those affected by the serious floods that took place in mid-July 2021 in Belgium.

We are also investing in the start-ups of the future through Birdhouse and W.I.N.G.S, two business incubators.

As per 31/12/21, we have a total amount of EUR 17.6 billion that is invested in the real economy, mainly in Belgium. Our engagement report gives more details on this.

It should also be noted that, when investing in the real economy, we limit our impact on the environment while maximising our impact on society and its resilience. We actively follow the Portfolio 21 principles and since March 2021 have incorporated our Transition Acceleration Policy into our strategy. This policy is based on a series of principles limiting Belfius Insurance exposure in sensitive sectors with negative impact on the environment and society. Our TAP will be fully applied by December 2022.

Principle 2: We will work together with our clients and business partners to raise awareness of environmental, social and governance issues, manage risk and develop solutions.

Our clients

Belfius is aware of the increasing environmental, social and economic challenges that our society is facing. To this end, we integrate ESG considerations into our decision-making processes to prevent and manage sustainability risks that might impact our strategy. Our group also takes these considerations into account when engaging with our different stakeholders to understand their expectations, but also to ensure the path towards a sustainable future.

In 2021 we performed a materiality assessment at Belfius Group Level to gain insights into the ESG-related topics that are relevant for our company. For more information on this, please refer to the Belfius Sustainability Report, section 4.2.

Customer experience and satisfaction was noted as being one of the main topics which has been a priority for our stakeholders since 2017. Indeed, our customers are central to our company's strategy and business model, mainly focused on retail clients. We measure customer satisfaction annually and we have set our target to 95% of satisfied clients. Our three brands (Belfius, DVV and Corona), whose value propositions are complementary, ensure an insurance experience in line with our clients' profiles. We are committed to fulfilling our customers' needs and ensuring the transparency of our products. We have a dedicated complaints process and we firmly believe that it is not only our duty to solve our customers' problems, but that it is also a business opportunity to adapt our processes.

As mentioned in principle 1, we offer a range of sustainable solutions and services that will help our customers in their transition to a low carbon economy and society, improving their resilience to climate hazards and other life hazards. We continuously inform them on ESG-related risks and, to support them with their daily operations, regularly develop a series of sustainable solutions to help them prepare for the potential negative effects of climate change (cf. Section 5.3.). Increasing our customers' awareness is a key priority for Belfius and to do so we provide additional information on our investment products (Life Invest products) to increase our clients' knowledge of ESG risks. With regards to our property products and mortgages, we regularly inform clients on the different climate associated risks they may face (flooding and drought for instance) and how to help mitigate these.

Our suppliers

Our business partners also play an important role in our transition to a low-carbon economy. Belfius is aware of the need to manage its supply chain in a sustainable manner and to ensure that we maintain a constant dialogue with our suppliers so that they may take appropriate mitigating actions. This is crucial in terms of continuity, reputation and cost, as we have the ambition to make affordable insurance solutions available to all of our clients. Within this context, we have selected EcoVadis as our partner to screen our existing and new suppliers and advocate for these changes. We believe it is not only important for Belfius Insurance to understand our suppliers' exposures related to ESG risks, but it is also considered by our suppliers as an opportunity to understand and improve their own processes. Modifications have been made accordingly, including to our tender process, to screen new suppliers so as to embark on the sustainability journey together from the very beginning.

Insurers, reinsurers and intermediaries

In order to maintain the reputation of the Insurance industry, we work together with other organisations to increase our expertise in the sector. To this effect, Belfius Insurance played a central role together with AXA, AG Insurance and Ethias in the development of the ESG Action Plan aimed at helping the entire sector to endorse more sustainable behaviours. The Action Plan has been validated and we continue working with our peers to strengthen sustainability in the sector.

Furthermore, Belfius Insurance has always seen reinsurance as an indispensable risk mitigator. Reinsurers help us to measure and assess, amongst others, risks associated with natural catastrophes. Following the July 2021 flooding in Belgium, it appeared how crucial and efficient our reinsurance plan was.

Principle 3: We will work together with governments, regulators and other key stakeholders to promote widespread action across society on environmental, social and governance issues.

Governments, regulators and other policymakers

The EU Commission has developed an ambitious action plan that makes the European Union the first in the world to answer to the commitments made during the Paris Agreement in 2015. The first regulations that have been issued in that regard are the SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) and the EU Taxonomy. Other existing regulations have been amended such as the IDD (Insurance Distribution Directive), Solvency II and the NFRD (Non-Financial Reporting Directive), which will be replaced by the CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) in the future. This is mainly aimed at redirecting financial flows where they can have a positive impact, enhancing our risk management and increasing transparency in the financial sector, allowing for better investment decisions.

To this effect, Belfius developed a dedicated project to adequately respond to the different regulatory requirements it is subject to. A dedicated team operates the legal watch. Regular dialogue with different stakeholders such as Assuralia, Insurance Europe, EIOPA (European Insurance & Occupational Pensions Authority) and FSMA (Financial Services & Markets Authority) aims to facilitate the implementation of these regulations. The National Bank of Belgium has also carried out an inspection of the management of our Climate Risk roadmap.

Philanthropic Organisations

Belfius has a strong tradition of supporting social projects - social commitment is in our DNA and at the heart of our strategy. Every year, Belfius staff actively support various charities and other initiatives. In line with our strategy, we work to create a favourable social atmosphere through meaningful and long-term partnerships with organisations in Belgium that work for those who have been given fewer opportunities in life. We implement projects and initiatives to support children, young people and the disadvantaged, and promote access to culture for all.

- Red Nose Day: One out of every five Flemish youths suffer from mental health problems, often with serious consequences - yet tens of thousands of young people do not find the care they need, or have not yet received it. In collaboration with VTM, Qmusic and Het Laatste Nieuws, Belfius has supported Red Nose Day, which focusses on remedying this situation, from its inception (see also section 9.1.1.)
- Viva for Life: Belgium has one of the highest rates of child poverty in Europe. This social issue concerns around 80,000 children in our country. Combatting child poverty must therefore be a strategic priority because we, as Belfius, believe children are the future. That is why Belfius has been supporting Viva for Life, the biggest end-of-year charity initiative in French-speaking Belgium that is committed to the fight against child poverty. It is run by the Belgian radio and television station RTBF, in partnership with charity Cap 48 and Belfius, who has been its main sponsor since 2016.

Principle 4: We will demonstrate accountability and transparency in regularly disclosing publicly our progress in implementing the Principles.

Once a year we publish an extended Sustainability Report in which we provide further information on our annual accomplishments. All our reports and continuous progress are also available on the Belfius website. Our yearly engagement report with regards to our investment portfolio is also published.

In 2021, we developed an ESG Dashboard in which a series of our Key Performance Indicators (KPIs) in line with our strategy will be disclosed.

Additionally, Belfius collaborates with other external stakeholders, such as non-governmental associations or environmental, social & governance (ESG) rating agencies, with the ambition to enhance our existing policies and increase transparency within the insurance sector.

UNEP FI Principles for Responsible Banking reporting

Disponible uniquement en anglais - Références à la version anglaise du rapport annuel

Belfius Bank signed the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) Principles for Responsible Banking (PRB) in April 2020. The first UNEPFI PRB report, published in december 2021 provides Belfius' stakeholders an understanding on Belfius' progress and commitment towards the Principles in line with the UN Sustainable Development Goals (SDGs) and the Paris Climate Agreement. This first report is published in full below, except for the references which have been updated with new 2021 reporting material.

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---------------------------------------|---|
|--|---------------------------------------|---|

PRINCIPLE 1: ALIGNMENT

We will align our business strategy to be consistent with and contribute to individuals' needs and society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals, the Paris Climate Agreement and relevant national and regional frameworks.

1.1. DESCRIBE

(high-level) your bank's business model, including the main customer segments served, types of products and services provided, the main sectors and types of activities, and where relevant the technologies financed across the main geographies in which your bank has operations or provides products and services.

Belfius Bank is licensed as a credit institution in accordance with the Belgian Banking Law.

As a Belgian bank-insurer, Belfius serves all segments of the Belgian economy, including individuals, small and medium enterprises (SMEs), corporates, and public and social sectors. As of 31 December 2020, Belfius was positioned as the second largest retail bank-insurer in Belgium with 3.7 million customers; the third largest bank for SMEs with approximately 0.3 million professional customers; the largest bank in the public sector with almost 100% penetration; and the third largest bank for corporates, serving approximately 50% of the companies in the Belgian market with a turnover equal to or above EUR 10 million. Belfius serves approximately 30% of the Belgian population. Belfius' integrated business model is based on creating and leveraging synergies across these client segments, as well as its products and businesses.

Believing in its role in the sustainable development of Belgium, Belfius strongly invests in all segments of the society:

- The public and social sector such as local and federal authorities, inter-municipal companies, hospitals, care homes, social housings and education centres are offered wide and integrated range of products and services, including but not limited to credit lending, treasury management and financial markets products.
- Belfius equally provides financing to business and corporate banking clients ranging from the self-employed, liberal professions and small enterprises to the medium-sized and large corporates. Belfius seeks to support them throughout their entire lifecycle with a comprehensive package of products and services for both business and private needs (credits, transaction banking, financial market products, pension insurance, digital accessibility etc.).
- Moreover, Belfius finances individuals including private and wealth management clients. As a bank-insurer, Belfius helps customers protect and develop their assets through cross-selling along the whole product range such as payments, savings, mortgages and consumer finance, non-life and life insurances, investments and insurance-investments.

Annual report 2021
Profile of Belfius, p 5
A fair taxpayer p. 63
Segment report
p128 - 130

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|--|---|
| 1.1. CONTINUED | <p>With an essentially Belgian balance sheet for its commercial activities, Belfius is committed to maximal customer satisfaction and added social value by offering products and services with added value through a modern omni-channel distribution model, which includes branches, bankers, Belfius Connect, and digital channels. Belfius is a proud leader in mobile banking in Belgium.</p> <p>Belfius Bank that signed the United Nations Environmental Programme Finance Initiative (UNEP FI) Principles for Responsible Banking (PRB) is the parent company of the Belfius Group. Its major commercial subsidiaries focus on the Belgian market : Belfius Insurance (BI, insurer), Belfius Investment Partners (BIP, asset manager), Belfius Lease & Lease Services (leasing), Belfius Autolease (car leasing), Belfius Commercial Finance (factoring), Crefius (servicing and managing mortgage loans).</p> <p>For some very specific activities, entities are maintained in Luxembourg and Ireland:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belfius Financing Company SA issues certain securities to external investors. For technical and operational reasons, it has been decided that these issuances take place in Luxembourg. Belfius Insurance Finance manages a portfolio of shares and bonds there in full transparency vis-à-vis the Belgian tax authorities after receiving a positive ruling in Belgium. • Ireland-based Belfius Ireland controls a historical long-term bond portfolio, however this portfolio is currently being wound down. Belfius' Irish presence does not constitute a case of tax optimisation as there is no shift of taxable base from Belgium to Ireland. | |
| <p>1.2. DESCRIBE</p> <p>how your bank has aligned and/or is planning to align its strategy to be consistent with and contribute to society's goals, as expressed in the Sustainable Development Goals (SDGs), the Paris Climate Agreement, and relevant national and regional frameworks.</p> | <p>The 17 Sustainable Development Goals (SDGs or Global Goals) adopted by all United Nations Member States in 2015 is a universal call to action for sustainable development to end poverty, protect the planet and ensure peace and prosperity. The SDGs serve as guiding principles for Belfius' corporate sustainability strategy. Considering its business context and core activities, Belfius prioritised five SDGs (SDG 7-Affordable and Clean Energy, SDG 8-Decent Work and Economic Growth, SDG 9-Industry, Innovation & Infrastructure, SDG 11-Sustainable Cities and Communities, SDG12-Responsible Consumption & Production), where we believe we can and aim to create the greatest positive impact.</p> <p>Always aligning its business strategy with its values, Belfius strives to contribute to the SDGs through its product and service offering when possible. Belfius has historically been a bank that is active in public and social sector in Belgium, financing core infrastructure investments in the country for an inclusive and prosperous society. While many of the banking and insurance activities of Belfius contribute to the SDGs, Belfius' Funds of the Future, first launched in 2019, is a particular example where Belfius invests in different social and environmental themes that contribute to at least one of the Global Goals.</p> <p>Acknowledging the urgency of climate crisis, Belfius actively participates in local and international initiatives to better align its business with the objectives of the Paris Climate Agreement. At Belgian level, Belfius participated in the launch of the Belgian Alliance for Climate Action (BACA) in 2020, a joint initiative of the Belgian sustainable development network (The Shift) and WWF Belgium. The alliance brings together companies and organisations with a strong intention to pave the way to a low carbon economy by increasing their climate ambitions in line with the Paris Climate Agreement. To that end, Belfius has committed to set 'science-based targets' as part of its decarbonisation strategy. Belfius already achieved carbon neutrality for its own operations by investing in projects to offset its carbon emissions, and is planning on accounting and decreasing its climate impact of its financed emissions in the future.</p> | Annual Report 2020 p.22-23 |

PRINCIPLE 2: IMPACT AND TARGET SETTING

We will continuously increase our positive impacts while reducing the negative impacts on, and managing the risks to, people and environment resulting from our activities, products and services. To this end, we will set and publish targets where we can have the most significant impacts.

2.1. IMPACT ANALYSIS

Show that your bank has identified the areas in which it has its most significant (potential) positive and negative impact through an impact analysis that fulfills the following elements:

- a) Scope: The bank's core business areas, products/services across the
- b) main geographies that the bank operates in have been as described under 1.1. have been considered in the scope of the analysis.
- c) Scale of Exposure: In identifying its areas of most significant impact the bank has considered where its core business/its major activities lie in terms of industries, technologies and geographies.
- d) Context & Relevance: Your bank has taken into account the most relevant challenges and priorities related to sustainable development in the countries/ regions in which it operates.
- e) Scale and intensity/salience of impact: In identifying its areas of most significant impact, the bank has considered the scale and intensity/salience of the (potential) social, economic and environmental impacts resulting from the bank's activities and provision of products and services. (your bank should have engaged with relevant stakeholders to help inform your analysis under elements c) and d))

Show that building on this analysis, the bank has

- Identified and disclosed its areas of most significant (potential) positive and negative impact
- Identified strategic business opportunities in relation to the increase of positive impacts/reduction of negative impacts

Serving approximately one third of the population, Belfius is a major player in the Belgian financial sector and is continuously monitoring the social, economic and environmental impacts resulting from its activities. In order to assess and understand its positive and negative impacts, Belfius utilised the second iteration of the Portfolio Impact Analysis Tool for Banks that is jointly developed by signatories of the PRB and UNEP FI Member Banks.

Through its impact analysis, based on the loan portfolio as of 30 June 2021, Belfius worked towards identifying its impacts related to its consumer, investment, business and corporate and public banking activities in Belgium. The main sectors and industries financed by Belfius were public administration, construction and real estate, activities of holding companies and retail.

Considering Belgium's country needs (as pre-defined in UNEP FI Impact Analysis tool) and Belfius' portfolio exposure, the analysis conducted through the Portfolio Impact Analysis Tool generated the following results:

- The potential positive impacts areas associated with Belfius' portfolios include : access to decent housing, public debt management, quality and availability of water, waste management, the efficient use of resources (water, energy, raw materials etc.) and climate change.
- The potential negative impacts areas associate with Belfius' portfolios include : public debt management, quality and availability of water, waste management, the efficient use of resources (water, energy, raw materials etc.) and climate change.

This first UN PRB report of Belfius Bank presents an overview of activities carried out by Belfius in implementing the Principles in 2021 to fully align itself with the Principles within 4 years timeframe. In the following years, Belfius will conduct an assessment of its performance with regard to potential positive and negative impacts enlisted above to finalise its portfolio impact analysis.

Additionally, Belfius will focus on helping its clients to facilitate the transition to more sustainable opportunities in the sectors with higher exposure to social and environmental impacts.

PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING IMPACT ANALYSIS.

Belfius Bank started to conduct its impact analysis exercise using the Portfolio Impact Analysis Tool and identified its potential positive and negative impacts that are associated with its consumer, investments, business and corporate and public banking portfolios considering its sectoral and client exposure as well as Belgium's country needs. The next step in this process will be to finalise the impact analysis based on Belfius' performance assessment with regard to the potential positive and negative impacts identified in this first step.

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---------------------------------------|---|
|--|---------------------------------------|---|

2.2. TARGET SETTING

Show that the bank has set and published a minimum of two Specific, Measurable (can be qualitative or quantitative), Achievable, Relevant and Time-bound (SMART) targets, which address at least two of the identified "areas of most significant impact", resulting from the bank's activities and provision of products and services.

Show that these targets are linked to and drive alignment with and greater contribution to appropriate Sustainable Development Goals, the goals of the Paris Agreement, and other relevant international, national or regional frameworks. The bank should have identified a baseline (assessed against a particular year) and have set targets against this baseline.

Show that the bank has analysed and acknowledged significant (potential) negative impacts of the set targets on other dimensions of the SDG/climate change/society's goals and that it has set out relevant actions to mitigate those as far as feasible to maximize the net positive impact of the set targets.

Belfius has been communicating on its sustainability efforts for some years now and listed overall ESG ambitions in its 2019 Sustainability Report.

In the meantime, Belfius has increasingly been channeling its sustainability DNA into its strategic vision and is now working on the elaboration of a new ESG core dashboard. Following the completion of the portfolio impact analysis exercise as part of Belfius' engagement with UN PRB, Belfius Bank will further review its targets.

As a group, Belfius already firmly committed to the following ambitions until now:

- Achieve a 44% representation of women at senior management level by 2025.
- Maintain CO₂-neutrality for Belfius' own operations (i.e. excluding financed emissions).

Annual Report 2021 p. 41

PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING TARGET SETTING.
 Belfius Bank is gradually putting in place time-bound targets around climate and diversity. Belfius Bank is currently in the process of finalising its first impact analysis that will allow Belfius Bank to set targets in the following years to address positive and negative impacts associated with its portfolio.

2.3. PLANS FOR TARGET IMPLEMENTATION AND MONITORING

Show that your bank has defined actions and milestones to meet the set targets.

Show that your bank has put in place the means to measure and monitor progress against the set targets. Definitions of key performance indicators, any changes in these definitions, and any rebasing of baselines should be transparent.

Belfius' actions towards achieving its overall ESG targets have been communicated in its 2020 Annual Report and will again be reported on in the 2021 Annual Report. Following the completion of the portfolio impact analysis exercise as part of Belfius' engagement with UN PRB, Belfius Bank will review its targets and develop additional action plans as needed.

PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING TARGET SETTING.
 Belfius Bank is gradually putting in place time-bound targets around climate and diversity. Belfius Bank is currently in the process of finalising its first impact analysis that will allow it to set targets in the following years to address positive and negative impacts associated with its portfolio and report on actions undertaken to reach these targets.

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---------------------------------------|---|
|--|---------------------------------------|---|

2.4. PROGRESS ON IMPLEMENTING TARGETS

For each target separately:

Show that your bank has implemented the actions it had previously defined to meet the set target.

Or explain why actions could not be implemented / needed to be changed and how your bank is adapting its plan to meet its set target.

Report on your bank's progress over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) towards achieving each of the set targets and the impact your progress resulted in. (where feasible and appropriate, banks should include quantitative disclosures)

Belfius' progress towards achieving its overall ESG targets have been communicated in its 2020 Annual Report and will again be communicated in the 2021 Annual Report. Following the completion of the portfolio impact analysis exercise as part of Belfius' engagement with UN PRB, Belfius Bank will review its targets and report on the progress and actions undertaken to meet the set targets.

PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING TARGET SETTING.
 Belfius Bank is gradually putting in place time-bound targets around climate and diversity. Belfius Bank is currently in the process of finalising its first impact analysis that will allow it to set targets in the following years to address positive and negative impacts associated with its portfolio and monitor progress towards these targets.

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---------------------------------------|---|
|--|---------------------------------------|---|

PRINCIPLE 3: CLIENTS AND CUSTOMERS

We will work responsibly with our clients and our customers to encourage sustainable practices and enable economic activities that create shared prosperity for current and future generations.

3.1. PROVIDE

an overview of the policies and practices your bank has in place and/or is planning to put in place to promote responsible relationships with its customers. This should include high-level information on any programmes and actions implemented (and/or planned), their scale and, where possible, the results thereof.

Customers are at the heart of Belfius' business strategy. Establishing a lasting relationship with customers and engaging with them in a responsible and transparent way is a key factor in building long-term relationships.

Belfius **Customer Acceptance Policy** and **Transition Acceleration Policy** are the cornerstones of Belfius' responsible engagements with its clients. Belfius aims to ensure that sustainable and responsible business practices are adopted and implemented by all business lines and customers.

In addition to its internal policies Belfius adheres to the code of conduct of Febelfin, the Belgian financial sector federation, to remain true to the values of the sector in its daily interactions with customers. Belfius also follows the code of conduct of BeCommerce, the federation of Belgian companies active in e-commerce to enable consumers to make online purchases reliably and securely.

In line with its values as a responsible bank-insurer, Belfius expects that its principles of responsibility, honesty and professionalism are adopted and embraced by all of its employees. To that end, **Belfius Code of Conduct, Anti-Discrimination Policy and Whistleblowing Policy** serve as guiding principles for its employees while engaging with Belfius customers. Each year Belfius employees receive compulsory trainings on ethical and compliance-related issues. The training courses are refreshed every two to three years, with ad hoc training cycles also organised for certain profiles. Each employee has his or her own dashboard in which all planned and completed training courses are displayed and monitored by HR and Compliance.

The above-mentioned policies are available on [Policies & Charter website](#), which provides an overview of all relevant Belfius policies in the field of sustainability.

Annual report 2021 p. 61 - 63

3.2. DESCRIBE

how your bank has worked with and/or is planning to work with its clients and customers to encourage sustainable practices and enable sustainable economic activities. This should include information on actions planned / implemented, products and services developed, and, where possible, the impacts achieved.

Belfius' engagement activities

As a key bank-insurer in Belgium, Belfius believes that it has a crucial role within the society to facilitate and promote transition of the Belgian economy to sustainable economic activities in line with the vision of a European Green Deal. To achieve this objective Belfius developed its Transition Acceleration Policy that aims to both exclude certain activities that are considered unsustainable (e.g. tobacco production and gambling) and to support clients' transition to a low carbon and just economy, while respecting United Nations Global Compact principles. The scope of the policy covers all processes of Belfius Group such as client onboarding, loan and leasing origination, and investment offer amongst others. Belfius' ambition is to have all client relations, products and portfolios come in line with this policy by 31 December 2022, provided this is legally and contractually allowed.

It is Belfius' ambition to further develop the Transition Acceleration Policy's reach over time, timely addressing emerging societal or market evolutions as well as covering voluntary commitments (e.g. Science Based Targets Initiative-SBTi, UNEP FI) and upcoming legislations (the EU taxonomy, corporate due diligence and vigilance).

The majority of funds distributed by Belfius are produced and managed by either its subsidiary Belfius Investment Partners (IP) or its strategic partner Candriam. Fund managers in both organisations maintain an active and constructive dialogue with the companies in which their respective funds invest. By making their views, concerns and ideas known to the management of these companies, asset managers seek to influence decisions made by top management towards more sustainable business practices. In line with this approach Belfius Investment Partners, a signatory to the United Nations Principles for Responsible Investment (UNPRI) constantly monitors its investment portfolios and integrates ESG criteria when selecting underlying instruments (funds, trackers). For more detailed information on Belfius IP's engagement approach please see [Belfius IP Engagement Policy](#).

Annual Report 2021 p 47 - 60 p 62 - 63

3.2. CONTINUED

Belfius' product and service offering

In line with its sustainability vision, Belfius constantly develops and offers financial solutions that enable its clients and customers to adopt more sustainable activities and business models.

Major new strategic initiatives launched by Belfius Bank over the course of 2021, guided by its desire to contribute to a more sustainable Belgian economy and society are as follows:

- Re=Bel, a brand new investment application that is accessible to all, allows investing that contribute to an ESG cause
- Beats, an innovative payment and telecom offer for retail customers with a societal angle that enables the customers to select the causes (health, planet or people) they want Belfius to support for them
- Banx, platform imagined by Proximus, powered by Belfius allowing users to more consciously manage their banking activities and understand which of their purchases are good for the planet and which are not through a personal CO₂ footprint dashboard

Furthermore, Belfius Bank actively participates in sustainable lending programs offered by European institutions such as the European Investment Bank (EIB) or European Investment Fund (EIF) to contribute to sustainable economic activities of its clients and customers. Major programs to which Belfius participated are as follows:

- In collaboration with EIB as part of the European Private Finance for Energy Efficiency program, Belfius Bank launched Belfius Energy Efficiency Package (BEEP), which is a unique financing package for companies, public authorities, educational institutions and social profit organisations who wish to invest in reducing their energy consumption, switching to alternative energy sources or producing their own energy.
- Belfius Bank was also awarded a grant from European Local Energy Assistance (ELENA) initiative to actively assist its public and social profit customers in the development of energy efficiency and building-linked renewable energy programmes.
- Belfius Bank is in a preferential credit partnership with the EIB on projects/investments related to smart cities, climate action and circular economy.

Belfius also offers its retail customers green products and services such as its Green Renovation Loan for financing construction and renovation projects that contribute to energy-savings in the Belgian households, Eco (Plus) Car loan, bicycle loan as well as reductions in Belfius Car premiums for customers who limit their ecological footprint.

Understanding the positive impact that can be achieved through capital markets in May 2021 Belfius issued its inaugural green bond in line with the ICMA Green Bond Principles (2018), with an issuance of EUR 500 million. The proceeds of the issuance will be utilised towards financing/refinancing green projects/investments that contribute to renewable energy, energy efficiency, clean transportation, green real estate or waste and water management. Building on its expertise and experience Belfius also supports green and sustainability bond issuances of its clients, helping them to strengthen their sustainability policies.

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---------------------------------------|---|
|--|---------------------------------------|---|

PRINCIPLE 4: STAKEHOLDERS

We will proactively and responsibly consult, engage and partner with relevant stakeholders to achieve society's goals.

4.1. DESCRIBE

which stakeholders (or groups/types of stakeholders) your bank has consulted, engaged, collaborated or partnered with for the purpose of implementing these Principles and improving your bank's impacts. This should include a high-level overview of how your bank has identified relevant stakeholders and what issues were addressed/ results achieved.

Belfius regularly consults and engages with its stakeholders, more specifically customers, employees and unions, civil society, shareholder, sectoral organisations, prudential supervisors as well as rating agencies and sustainability analysts. The aforementioned stakeholders were identified considering relevant stakeholders that are impacted by Belfius' activities as well as their impact on Belfius. These interactions with stakeholders take place on regular basis through different channels depending on the nature of Belfius' relationship with them. The dialogue with stakeholders allows Belfius to understand their expectations regarding Belfius' environmental and social impact as well as inform them about Belfius' sustainability strategy and objectives.

Belfius first conducted a materiality analysis in 2017 to determine which topics should be considered as "material" for Belfius with regard to sustainability. The results of this exercise were presented in a materiality matrix, which highlighted the list of material topics. These topics, along with those having a strategic impact on Belfius, were incorporated to a maximum extent in the definition of ESG risk management, the development of sustainability policies and the formulation of Belfius' overall strategy.

Belfius is currently (Q4 2021) engaging with stakeholders (a selection of customers, suppliers & partners, NGO, academics, trade unions and employees) through a questionnaire with a double objective : to confirm that Belfius' group-wide strategy and sustainability commitments are tackling issues that stakeholders consider relevant towards a sustainable Belgian society, as well as to identify any additional topics that are material to Belfius' stakeholders and might not be included in Belfius' strategy yet. The results of this assessment will be published in the 2021 Sustainability Report and will serve as a basis for further inspiration to refine Belfius' ESG strategy and structure its actions to address the changing world around Belfius.

In the purpose of implementing the Principles and improving Belfius' impact on society and environment, Belfius actively engages with several sustainability initiatives and sectoral organisations both at local and international level. Acknowledging the United Nations' role, on top of being a signatory to the UN PRB initiative, Belfius is also a signatory to the United Nations Global Compact, UN Principles for Sustainable Insurance (Belfius Insurance) and the PRI (Belfius Investment Partners). Participation in these initiatives allow Belfius to be part of a collective action and share experiences around sustainable finance.

With regard to sectoral organisations, while Belfius Bank actively participates in and contributes to workgroup activities organised around sustainability by Febelfin, Belfius Insurance engages in workgroups at Assuralia, the sectoral federation of insurance companies operating in the Belgian market.

In 2020 as part of its commitment to climate action and to better align with the objectives of the Paris Climate Agreement, Belfius participated in the launch of the BACA. This participation underscores Belfius' ambition to better fulfil expectations of the Principles. Accordingly, Belfius is also member of Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), a global partnership of financial institutions for greenhouse gas accounting and disclosure in the sector that will allow Belfius to identify its impacts and set credible targets.

At the local level Belfius is a member of the sustainability community The Shift as well as Belgian Institute for Sustainable IT (ISIT-BE), a think and do tank bringing together Belgian companies, organizations and individuals to help them succeed in their digital transition while reducing the environmental and social footprint of their IT services and usages. Further confirming Belfius' commitment to the SDG 5 on gender equality Belfius is also a signatory to the Women in Finance Diversity Charter for a more balanced and fair financial service industry.

Annual Report 2021 p. 41 - 46

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---------------------------------------|---|
|--|---------------------------------------|---|

PRINCIPLE 5: GOVERNANCE & CULTURE

We will implement our commitment to these Principles through effective governance and a culture of responsible banking.

5.1. DESCRIBE

the relevant governance structures, policies and procedures your bank has in place/is planning to put in place to manage significant positive and negative (potential) impacts and support effective implementation of the Principles.

The Board of Directors of Belfius Bank defines and supervises the strategy and objectives of the Bank, as well as the risk management, including the level of risk appetite, at the proposal or recommendation of the Management Board. This also includes the ESG strategy and risks. Also, as Belfius Bank is head of the Belfius Financial Conglomerate, Belfius Bank's Board of Directors is responsible for the general policy, risk appetite and strategy (including ESG) of the Belfius Group and the compliance of the subsidiaries herewith.

The Risk Committee at Board of Directors level has advisory powers and responsibilities with regard to the Board of Directors on setting current and future risk appetite and strategy, including on ESG and climate risk, as well as monitoring its implementation.

The Management Board is responsible for the effective management of the Bank, directing and coordinating the activities of the various business lines and support departments within the framework of the objectives, strategy, risk and general policy set by the Board of Directors.

Belfius' Group Committee manages and oversees group strategic matters including the sustainability strategy and its implementation for the banking and insurance group. It is responsible for the implementation of the mandatory regulations and voluntary commitments on ESG, such as the Principles for Responsible Banking or Principles for Sustainable Insurance.

In 2021 Belfius Group Committee comprised of five members of the Management Board of Belfius Bank, the chairman and CFO of the Management Board of Belfius Insurance and three associated members of the Management Board of Belfius Bank, who join the Committee in an advisory capacity.

At executive level, both Belfius Bank CEO and Belfius Insurance CEO sponsor the ESG strategy. An ESG program and steering was set-up to monitor the implementation of the ESG strategy as well as the mandatory and voluntary commitments. Twelve ESG workstreams were formed, responsibilities for the streams were assigned to the members of the Management Board, and each workstream has a tracker on senior management level. A monthly steering ('strategic domain committee' ESG), bringing together the various trackers and covering the whole Belfius organisation, closely follows up on progress of each of these streams.

At Belfius Bank, the Head of Sustainability is accountable to the CEO. She heads the ESG Coordination Team and is in charge of the overall coordination of the group-wide ESG strategy. She works in close collaboration with the Sustainability Manager of Belfius Insurance. Both parties conduct a systematic dialogue on ESG affairs with key internal and external stakeholders.

As a result of Belfius' engagement with voluntary initiatives as well as the integration of ESG matters into existing or new regulatory requirements by regulators and prudential supervisors, Belfius attributed responsibilities around sustainable finance to existing decision-making structures. Nevertheless, Belfius is in the process of assessing the benefit of a more dedicated governance approach for the upcoming year.

Annual Report 2021
p 70 - 71
p 204 - 207
p 220 - 221

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---|--|
| <p>5.2. DESCRIBE</p> <p>the initiatives and measures your bank has implemented or is planning to implement to foster a culture of responsible banking among its employees. This should include a high-level overview of capacity building, inclusion in remuneration structures and performance management and leadership communication, amongst others.</p> | <p>Belfius' corporate culture relies on four overarching values: customer orientation, authenticity, fairness and entrepreneurship spirit. These values ensure that customer expectations are at the centre of Belfius' business, each person's individuality and differences are respected. Belfius seeks a fair balance between the interests of all stakeholders, to create sustainable long-term value for its customers, society as a whole, the environment and Belfius' organisation.</p> <p>In line with its core values, sustainability lies at the heart of Belfius' business strategy. Belfius 2025 Strategy, shared across the internal organisation, puts forward the need to integrate sustainability in all aspects of its business. This is an aspect that is fundamental to Belfius' purpose "Belfius, meaningful and inspiring for Belgian society. Together."</p> <p>Belfius also integrates ESG-related objectives to the senior managers' variable remuneration. The ESG-related objectives cover the topics on customer satisfaction, employee engagement & well-being, diversity, leadership development and Belfius Group's ESG rating performance.</p> <p>Moreover, Belfius strives to integrate and adopt all aspects of sustainability in Belfius' work environment. Hence, in 2019 Belfius became a signatory to the Women in Finance Diversity Charter, an initiative to improve gender equality in the financial sector. Adopting the principles of the Charter, Belfius actively promotes gender equality at the workplace through several activities such as webinars and awareness-raising communications via its intranet. When it comes to Belfius' operational environmental impact, Belfius' building management seeks continuously to increase efficiency in energy and water consumption, while reducing waste generation. Lastly, as a firm believer of promoting behavioural change within and ownership by the employees on ESG related topics, Belfius encourages employees with an interest in sustainability to share this passion through the "Train Your Colleagues sessions".</p> | <p>ESG and remuneration policy</p> <p>Annual Report 2021 p 38 - 40 p 61 - 63 p 102</p> |
| <p>5.3. GOVERNANCE STRUCTURE FOR IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES</p> <p>Show that your bank has a governance structure in place for the implementation of the PRB, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) target-setting and actions to achieve targets set b) remedial action in the event of targets or milestones not being achieved or unexpected negative impacts being detected. | <p>As stated in section 5.1. Belfius' Group Committee manages and oversees group-wide strategic matters such as the sustainability strategy, mandatory regulations and voluntary commitments on ESG, including the UN PRB.</p> <p>Sponsored by the CEO, Belfius' sustainability manager drives the implementation of UN Principles for Responsible Banking, leveraging the ESG Program and steering.</p> <p>However, Belfius is in the process of assessing the benefit of a more dedicated governance approach for the upcoming year.</p> | |
| <p>PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/ STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING GOVERNANCE STRUCTURE FOR IMPLEMENTATION OF THE PRINCIPLES.</p> <p>Belfius' Group Committee oversees the implementation of the Principles. Belfius is in the process of assessing the benefit of a more dedicated governance approach for the upcoming year.</p> | | |

| Reporting and Self-Assessment Requirements | High-level summary of bank's response | Reference(s)/ Link(s) to bank's full response/ relevant information |
|--|---------------------------------------|---|
|--|---------------------------------------|---|

PRINCIPLE 6: TRANSPARENCY & ACCOUNTABILITY

We will periodically review our individual and collective implementation of these Principles and be transparent about and accountable for our positive and negative impacts and our contribution to society's goals.

6.1. PROGRESS ON IMPLEMENTING THE PRINCIPLES

Show that your bank has progressed on implementing the six Principles over the last 12 months (up to 18 months in your first reporting after becoming a signatory) in addition to the setting and implementation of targets in minimum two areas (see 2.1-2.4).

Show that your bank has considered existing and emerging international/ regional good practices relevant for the implementation of the six Principles for Responsible Banking. Based on this, it has defined priorities and ambitions to align with good practice.

Show that your bank has implemented/is working on implementing changes in existing practices to reflect and be in line with existing and emerging international/ regional good practices and has made progress on its implementation of these Principles.

To better implement the Principles and the good practices, Belfius signed the UN PRB as Belfius Bank and UN Principles for Sustainable Insurance (UN PSI) as Belfius Insurance in April 2020. As a member of The Shift, Belfius also participated in the launch of the BACA. In line with the Principles, the engagement with BACA and its strategy around climate action, Belfius has adhered to PCAF in October 2021 and officially committed to set science-based targets in December 2021. These voluntary commitments will help Belfius in meeting regulatory and prudential requirements such as the EU Taxonomy, EBA Pillar III and Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Over the course of 2021 the revised Transition Acceleration Policy was rolled out. Belfius does not support companies that systematically or seriously violate one or more of the 10 UN Global Compact principles. The Transition Acceleration Policy imposes exclusions or restrictions on activities in many more sensitive economic sectors than was previously the case: tobacco, gambling, weapons, fossil energy, mining, palm oil and soy, and speculation on agricultural raw materials. Activities that are considered intrinsically unsustainable are fully excluded, in other sectors customers are encouraged to transition to a low carbon and just business model. The scope of the policy covers all processes of Belfius Group such as client onboarding, loan and leasing origination, and investment offer amongst others. It is Belfius' ambition to further develop the Transition Acceleration Policy's reach over time.

Belfius also redacted a human rights policy in 2021, inspired by the United Nations Global Compact but also acknowledging the Universal Declaration of Human Rights and the International Labour Organization's (ILO) Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work (signed by Belgium).

Following up on its commitment to diversity, Belfius signed the Inclusive Panels Charter in 2021, which aims to raise awareness of the importance of diverse panels in terms of gender, age and background.

PLEASE PROVIDE YOUR BANK'S CONCLUSION/STATEMENT IF IT HAS FULFILLED THE REQUIREMENTS REGARDING PROGRESS ON IMPLEMENTING THE PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING.

Belfius has made important progress in the reporting year to implement the Principles. Belfius reviewed its Transition Acceleration Policy to better manage its ESG risks as well as guide its clients towards sustainable business practices. Belfius also joined several initiatives on sustainability and started developing financed emissions accounting as a first step towards setting its climate targets aligned with the Science Based Target Initiative (SBTi) requirements. Additionally, Belfius redacted its human rights policy.