



L'essentiel des actions ESG 2024



SOMMAIRE

1. Introduction	3
2. Les chiffres clés de Beobank	4
3. Les faits marquants 2024	5
4. Axe 1 - Prendre soin de nos collaborateurs	6
• Enquête « Vous avez la parole »	7
• Outil d'intelligence artificielle pour améliorer un CV	8
• Nouveau Programme de formation Leadership	9
• Certification Top Employer	10
5. Axe 2 - Prendre soin de nos clients	11
• Enquête de satisfaction clients	12
• Crédit hypothécaire pour les habitations durables	13
• Nouvelle gamme de produits éco pour les professionnels	14
6. Axe 3 - Prendre soin de notre écosystème	15
• Plateforme de covoiturage	16
• Fondation With You Fund et appel à projets pour les collaborateurs	17
• Rénovation énergétique des agences	18

INTRODUCTION

Chez Beobank, nous aspirons à adopter une approche responsable et nous sommes convaincus que, dans notre secteur d'activité, nous pouvons apporter une contribution positive à la société.

Bien conscients qu'il reste encore beaucoup à accomplir au niveau de l'ESG, nous travaillons sur des projets concrets pour participer à la construction d'un avenir plus durable, pour nos clients, nos collaborateurs, la société et la planète.

En 2023, nous avons réalisé notre premier rapport de durabilité, un support riche en informations, pour ancrer notre stratégie ESG « Prendre Soins » qui s'articule autour de 3 axes majeurs :

- **prendre soin de nos collaborateurs**
- **prendre soin de nos clients**
- **prendre soin de notre écosystème.**

Pour l'année 2024, nous avons choisi de réaliser un format plus simple et plus court en mettant en valeur quelques actions clés de l'année pour chacun des axes.

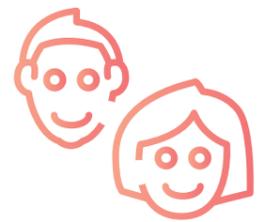


 **À LIRE**

Pour un aperçu plus détaillé de nos actions ESG, consultez le rapport de durabilité 2023 sur notre site www.beobank.be

LES CHIFFRES CLÉS 2024

Beobank est une banque de détail belge qui facilite le quotidien de ses clients en proposant des solutions personnalisées pour particuliers, indépendants, professions libérales et PME. Nous souhaitons établir avec eux une relation durable afin de pouvoir les accompagner de manière optimale à chaque étape de leur vie. Beobank est une filiale du Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale, groupe bancaire mutualiste de premier plan en France.



Un réseau humain

1 485 collaborateurs Beobank

790 000 clients



Un réseau multicanal

- **Beobank Service Center**
- **Beobank Online** et **Beobank Mobile** avec assistant virtuel
- **Beobank.be** avec fonction de chat en ligne



Un réseau de proximité

190 points de vente retail

- dont
- 59 agences salariées
 - 10 Pro Centers
 - 121 agents indépendants

145 guichets automatiques



Une solidité financière

- Ratio de solvabilité CET1 **11,5 %**
- Ratio de solvabilité Global **18 %**
- Ratio de liquidité à court terme (LCR) **307,5 %**
- Ratio de liquidité à long terme (NSFR) **148,5 %**
- Fonds propres réglementaires **1 131,6 M€**

LES FAITS MARQUANTS

JANVIER

- Label **Top Employer** reçu pour la **5^{ème} fois**.

FÉVRIER

- Lancement du nouveau **plan stratégique 2024-2027**.

MARS

- Campagne marque employeur pour soutenir les étudiants « **Avec ton CV, tu peux aller plus loin que tu ne l'imagines** » et l'outil « **Yes, AI Can** ».

AVRIL

- Lancement de l'**enquête de satisfaction interne** « Vous avez la parole ».
- **Soutien de With You Fund à 3 ASBL** : Aquascope de Virelles, Cool@School et programme Boost de la Fondation Roi Baudouin.

MAI

- **Publication d'une vidéo** « 90 minute pour comprendre les enjeux ESG de Beobank ».
- **Organisation d'une journée dédiée aux étudiants** au siège de Bruxelles pour les aider à révéler leur talent.
- Lancement de l'application de paiement **Payconiq by Bancontact**.

- Participation aux **20 kms de Bruxelles** au profit de l'ASBL United Fund For Belgium et aux **1000 kms à vélo** au profit de l'ASBL Kom op tegen Kanker.
- Soutien à l'ASBL « **Tous à Bord** » pour ses 20 ans, dans son défi de rejoindre Bruxelles à Paris avec des personnes en situation de handicap et pour les Jeux Olympiques de Paris 2024.

JUIN

- Lancement de la **plateforme de covoiturage**.
- **Collecte de sang** au siège de Bruxelles au profit de la Croix Rouge.
- **Partenariat avec Viva.com**, une solution de paiement innovante et pratique pour la clientèle professionnelle.
- Lancement du **nouveau site de recrutement Jobs**.

SEPTEMBRE

- **Lancement du 1^{er} appel à Projets** de la Fondation With You Fund dédié aux collaborateurs.
- **Organisation d'un Clean Up** dans les rues de Bruxelles.
- Participation à la **semaine Européenne de la Mobilité** et distribution de kit sécurité aux collaborateurs venant travailler à vélo.

OCTOBRE

- Lancement d'une **enquête mobilité** pour les collaborateurs du siège de Bruxelles.
- Le site vitrine est noté le **meilleur site bancaire** dans une étude menée par Sailspeak.
- Classement de **Beobank Mobile parmi les 5 meilleures applications** mobiles belges selon Sia Partners.
- **Campagne de vaccination** contre la grippe.
- Communication sur l'**ergonomie au travail**.

NOVEMBRE

- Lancement d'un **nouveau programme de leadership**.
- **2^{ème} collecte de sang** au siège de Bruxelles au profit de la Croix Rouge.
- **Vente de chocolats** au profit de la recherche sur la Sclérose en Plaques.

DÉCEMBRE

- La campagne de Beobank pour les étudiants intitulée « Yes, AI Can » **remporte le Gold Award aux Best of Activation Awards 2024**.
- **Collecte de 200 boîtes cadeaux** au profit des enfants défavorisés et soutenus par l'ASBL Vincent de Paul.
- **7 ASBL récompensées** suite à l'appel à projets collaborateurs de la Fondation With You Fund.



Prendre soin de nos collaborateurs

NOS ENGAGEMENTS

Mettre notre **énergie** au service du **bien-être** de nos collaborateurs en intégrant les évolutions sociétales (cohabitation de 4 générations, besoin de sens dans les missions, chasse aux talents...).

NOTRE AMBITION

Veiller à ce que chacun.e puisse travailler dans un environnement humain, stimulant, positif et efficace, avec un équilibre harmonieux entre vie professionnelle et vie privée pour grandir ensemble et être une marque qui fait la fierté de ses collaborateurs.



Action 1 - Enquête « Vous avez la parole »



Afin d'accueillir, faire grandir et retenir les talents, il est essentiel de comprendre ce qui motive nos collaborateurs. L'enquête interne de satisfaction, réalisée tous les deux ans, leur permet d'exprimer leur ressenti sur l'évolution de l'entreprise et sa stratégie, contribuant ainsi à améliorer leur expérience au sein de notre organisation. Parmi les points forts des résultats de ce dernier baromètre, **l'intérêt du travail et l'autonomie accordée aux beobankers demeurent particulièrement appréciés**. Le

management est jugé à la fois ouvert et accessible, et le **rythme des changements est perçu comme bien équilibré**. La **digitalisation** de Beobank, ainsi que **les efforts en matière de communication** et de partage des orientations stratégiques, **sont également très bien accueillis**. En fonction des résultats et des départements, des actions sont mises en place pour garantir l'efficacité de Beobank.

Mais aussi ...

Afin de bien entourer nos collaborateurs, de continuer à les engager et répondre à leurs besoins, nous avons également une communication régulière et proactive autour des orientations et évolutions stratégiques et des nouveaux avantages au niveau de la rémunération (possibilité d'acquérir des warrants et bonus collectif) ...

Chiffres clés

Résultats de l'enquête « Vous avez la parole » :

-  **80 %** des collaborateurs ont participé à l'enquête « Vous avez la parole ».
-  **74 %** des beobankers sont fiers de travailler pour Beobank.
-  **71 %** des beobankers recommandent Beobank comme employeur de qualité.

Témoignage



L'enquête reflète notre engagement en tant qu'employeur à progresser continuellement et à faire de notre organisation un lieu où il fait bon travailler. Globalement, au niveau de la banque, nos résultats sont très positifs, en particulier si on compare avec un benchmark externe composé d'un large panel d'employeurs belges dans différents domaines. La majorité de nos résultats sont en effet supérieurs à ce benchmark et globalement orientés à la hausse sur la plupart des sujets, même s'il existe toutefois des différences au niveau des départements.

Kris Willaert
Directeur Ressources Humaines



Action 2 - Création d'un outil d'intelligence artificielle pour améliorer les CV



Être un employeur dynamique, attractif et inclusif signifie offrir des opportunités à tous en valorisant les talents de manière équitable. La création de notre premier outil d'intelligence artificielle pour améliorer les CV et le lancement de la campagne « Avec ton CV, tu peux aller plus loin que tu ne l'imagines » s'inscrivent dans cette ambition : l'outil permet d'accompagner chaque candidat dans la mise en valeur de son parcours et de ses compétences, renforçant ainsi l'égalité des chances dans les processus de recrutement. **Notre campagne a été récompensée** par le Gold Award aux Best of Activation Awards 2024.

Mais aussi ...

Afin d'attirer de nouveaux talents, les équipes RH ont organisé un **Job Day** pour les étudiants et poursuivit la **campagne employer branding « Place au vrai vous »**. Grâce aux témoignages de nos Beobankers, l'authenticité est au cœur de notre message, et nous démontrons que nous valorisons chaque talent pour ce qu'il est réellement.

Chiffres clés

L'outil d'intelligence artificielle pour améliorer les CV a eu un bel impact :



2 079 jeunes l'ont utilisé.



1 130 candidatures ont été déposées.

Témoignage



Ce prix récompense une campagne créative et audacieuse qui a repoussé les limites de l'innovation et du travail d'équipe. Grâce à l'IA, notre CV tool renforce l'égalité des chances en aidant chaque candidat à mieux valoriser son parcours. Ce projet illustre notre engagement à être un employeur dynamique, attractif et inclusif, tout en rendant nos processus de recrutement plus accessibles et équitables. Une belle preuve de ce que la vision, la collaboration et la technologie peuvent accomplir ensemble.

Nathalie Moens de Hase
Talent Acquisition & Development Manager



Action 3 - Nouveau programme leadership



Accompagner le manager dans son rôle de leader est essentiel pour créer un environnement de travail motivant et performant pour chaque Beobanker. La mise en place de notre **nouveau programme de leadership** sur deux ans, réunissant 68 collaborateurs, s'inscrit dans cette ambition. Ce programme vise à développer **un leadership commun, plus collaboratif et humain** grâce à divers outils comme

le mentoring inversé, la gestion de projets et le coaching. Ce programme s'organise autour de 3 groupes avec chacun un rôle spécifique : Leadership Team, Leadership Council et Leadership Potentials.

Étant donné que la notion de leadership est importante à tous les niveaux de la banque, **Beobank continue également à investir dans des parcours spécifiques pour tous les responsables d'équipe**, avec des forums, des conférences, des formations ciblées, etc. Ceci permet d'apporter les outils et compétences nécessaires pour inspirer, fédérer et accompagner l'ensemble des équipes avec succès.

Mais aussi ...

Organisation d'un large éventail de formations hard et soft skills, dont une nouvelle **formation à l'accompagnement au changement** pour renforcer l'employabilité et accompagner les collaborateurs dans leur carrière.

Chiffres clés



61 197 jours consacrés à la formation soit 21 % de plus qu'en 2023.



6,26 % de la masse salariale consacrée à la formation.



75 % des managers sont présents aux formations Leadership.



46,32 % des managers sont des femmes.

RF Témoignage



J'ai la chance de faire partie du groupe « Council » du tout nouveau programme Leadership lancé cette année et qui se déroule sur 2 ans. C'est un projet très ambitieux. Notre groupe, composé d'une vingtaine de personnes issues de divers horizons de la banque, est une véritable richesse grâce à sa diversité et à sa transversalité. Nous servons de pont entre les deux autres groupes : Leadership Team et Leadership Potentials. Nos missions sont multiples et passionnantes : travailler sur des sujets stratégiques pour Beobank, impulser une nouvelle culture commune de leadership, mettre en place le reverse mentoring avec le groupe Leadership Potentials, et bien plus encore ! C'est une expérience unique qui me permet de plonger dans des thématiques actuelles comme la transformation digitale et l'évolution de nos métiers, tout en affinant mes soft skills et en bénéficiant d'un coaching personnalisé. Une aventure qui, j'en suis certaine, va me booster sur bien des aspects !

Fabienne Verdière - Digital Animation Manager



Action 4 - Certification Top Employer



Pour la **5^{ème} fois**, Beobank a obtenu la **certification Top Employer**. Cette reconnaissance, qui valorise notre marque employeur, et est un gage de qualité pour attirer de nouveaux talents. C'est aussi une belle récompense qui **confirme nos efforts constants pour continuer à créer un environnement de travail humain, stimulant, positif et efficace pour l'ensemble de nos collaborateurs**. Elle est aussi le reflet de notre

engagement ESG qui vise à mettre notre énergie au service du bien-être de nos collaborateurs.

Mais aussi ...

En tant qu'employeur nous mettons tout en œuvre pour **optimiser en permanence notre organisation et le bien-être de nos collaborateurs** : encouragement de la mobilité interne, mise en place d'une politique d'absentéisme, organisation d'une journée bien-être et gestion du stress...

Chiffres clés

 **121** nouveaux collaborateurs.

 **174** mobilités internes.

 **50,53 %** de femmes.

 **49,47 %** d'hommes.

Témoignage



J'aime travailler chez Beobank parce que j'y suis entouré de personnes formidables et que je bénéficie d'une grande autonomie dans ma fonction. Beobank me soutient dans ma carrière et me stimule intellectuellement avec des projets intéressants.

Alexander De Kezel

Product Management Investments



Prendre soin de nos clients

NOS ENGAGEMENTS

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

NOTRE AMBITION

être une banque accessible à tous et accompagner durablement nos clients dans leurs projets.



Action 1 - Satisfaction clients



En tant que banque à taille humaine, proche de nos clients, notre mission première est de bien entourer nos clients, les accompagner et rester à leurs côtés pour rendre leurs projets possibles. **Le service et la satisfaction client, ainsi que l'écoute de leurs besoins, sont au centre de tout ce que nous entreprenons et, à cet effet, nous organisons annuellement une enquête de satisfaction.** Ceci nous permet d'assurer la qualité de nos services et d'accompagner durablement nos clients. Les résultats 2024 confirment que les clients apprécient particulièrement **la proximité**

des agences, ainsi que les **outils de banque à distance** avec **une application mobile** très bien notée. Le tchatbot qui se perfectionne d'année en année permettra d'améliorer davantage la satisfaction des clients. Beobank a reçu de Test-Achats le label « Meilleur Achat » pour son Prêt Auto Éco et a classé Beobank, quatrième de son classement « Meilleure Banque de Belgique en 2024 », devançant ainsi plusieurs autres grandes banques.

Mais aussi ...

Rendre l'ensemble de nos services accessibles à tous, quel que soit le canal utilisé est une de nos priorités.

Beobank Mobile se situe en **5^{ème} position** dans le « ranking » des app bancaires belges selon SIA Partners et **notre site vitrine est noté le meilleur site bancaire** dans une étude menée par Sailspeak.

Chiffres clés



8,1/10

C'est la note de satisfaction générale des clients avec un Net Promoter Score (NPS) de **39**.

Témoignage



Les clients de Beobank apprécient l'expertise, l'approche et la qualité des produits et services proposés. Les très bons résultats de l'enquête reflètent une collaboration interne efficace, portée notamment par l'engagement du réseau en contact direct avec les clients.

Grâce à une approche multicanale bien pensée, Beobank maintient un haut niveau de satisfaction depuis 2020. En 2024, la banque a encore renforcé son image et la confiance de ses clients. Une belle reconnaissance qui nous motive à continuer d'améliorer nos services pour que chaque client puisse, plus que jamais, ressentir que chez Beobank, il est bien entouré.

Valérie Lahaut

Directrice Brand & Marketing



Action 2 - **Crédit hypothécaire pour les habitations durables**



Accompagner le marché belge dans sa transition énergétique est une de nos priorités. Face au coût élevé de cette transition pour les particuliers, Beobank a lancé **une offre de crédit hypothécaire avec une réduction de taux supplémentaire** pour ceux qui investissent dans un logement à faible consommation énergétique. De plus, en collaboration avec son partenaire Rock.estate, Beobank met à disposition **un outil de simulation gratuit** permettant d'obtenir un rapport de rénovation détaillé pour le financement d'un projet habitation.

Mais aussi ...

Pour accompagner nos clients dans leur transition vers des modes de consommation plus durables, Beobank propose également **des solutions de mobilité durable et d'investissement responsable.**

Chiffres clés



2 522 prêts voiture Eco,



4 001 prêts rénovation énergétique

accordés à notre clientèle de particuliers.

Témoignage



Nous sommes fiers de lancer ces initiatives qui permettent à nos clients de faire des choix durables pour leur logement, pour la planète et pour leur portefeuille. L'outil de simulation de notre partenaire Rock.estate permet aux propriétaires de comprendre facilement, grâce à un rapport détaillé, les rénovations énergétiques les plus adaptées et rentables pour améliorer le score PEB de leur habitation, et donne également un aperçu des primes disponibles.

Lennert Cooreman

Head of Product Management, Mortgage Loans



Action 3 - Nouvelle gamme durable pour les professionnels



En 2024 Beobank a élargi la gamme de produits dédiée aux clients professionnels pour les accompagner dans leur propre transition. Ainsi Beobank leur propose **un financement spécifique pour les véhicules « éco » électrique ou hybride**, et pour les deux roues (motos et vélos) électriques ainsi qu'un **financement dédié aux rénovations permettant de réduire la consommation énergétique** des bâtiments professionnels.

Mais aussi ...

Dans une volonté continue d'optimiser la qualité et l'accessibilité de nos services, nous avons déployé **une nouvelle stratégie sur le marché des professionnels et poursuivons le développement de notre gamme de produits et services** comme la mise à disposition de solutions d'acceptation de paiement en partenariat avec Viva.

Chiffres clés



1 427 financements professionnels Eco rénovations.



111 financements professionnels véhicules Eco (produit lancé en mai 2024).



Témoignage



Dans le cadre de la mise en place de notre stratégie ESG, nous avons décidé de revoir et réorganiser notre gamme de crédits à court terme pour les professionnels en fonction du besoin à financer. Ceci permet de rapidement identifier la solution de financement la plus adaptée pour accompagner notre clientèle professionnelle dans ses projets de transition énergétique.

Christine Lambert

Head of Product Management Professional Credits



Prendre soin de notre écosystème

ENGAGEMENTS

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

NOTRE AMBITION

Limitier notre impact négatif, encourager un comportement responsable chez tous nos collaborateurs et jouer un rôle encore plus visible dans la société en soutenant des initiatives qui renforcent l'inclusion et le lien.



Action 1 - Plateforme de covoiturage



Beobank a lancé sa plateforme de covoiturage interne. **L'objectif est de réduire l'empreinte carbone, d'encourager un comportement responsable chez tous les beobankers** et de favoriser un cadre de travail agréable. Cette plateforme de covoiturage permet de faciliter l'organisation des trajets domicile-travail ainsi que les déplacements à réaliser dans un cadre professionnel tels que les réunions commerciales, les événements Beobank, etc.

Mais aussi ...

Depuis 2023, Beobank a opté pour l'électrification de sa flotte de véhicules et met à disposition un budget mobilité. Afin de stimuler l'usage de solutions de mobilité douce, Beobank a réalisé une enquête mobilité et mis en place un **Plan de déplacements d'Entreprise** pour le siège de Bruxelles.

Chiffres clés



23 % des voitures de la flotte de véhicule de société sont électriques soit 60 % de plus qu'en 2022.

Le parc des voitures diesel a été divisé par deux.

Témoignage



J'ai utilisé la plateforme de covoiturage de Beobank pour la 1^{ère} fois lors de la soirée de fin d'année. Avec mon collègue, nous nous sommes donnés un point de rendez-vous. Chacun a fait un trajet, pour éviter d'être trop fatigué. Ce système est à la fois pratique, sécurisant mais permet aussi de mieux connaître les collègues car on discute et la route est plus agréable. Et en plus de l'aspect convivial, on fait un petit geste pour la planète en limitant notre empreinte carbone.

Joke Claeys

Departement Credit Portfolio Management



Action 2 - With You Fund



Afin d'amplifier le rôle sociétal de Beobank auprès de nos communautés en renforçant l'inclusion et le lien social, la **Fondation With You Fund** a vu le jour fin 2023 et agit autour de 3 axes : l'éducation des jeunes vulnérables, l'inclusion numérique et la sensibilisation/préservation de la biodiversité. **En 2024, trois projets majeurs ont été soutenus pour une durée de trois ans : l'Aquascope de Virelles, l'ASBL Cool@School et le programme Boost de La Fondation Roi Baudouin.** En septembre 2024, le **1^{er} appel à projets** a été

lancé afin d'impliquer les collaborateurs dans ces actions : 22 projets ont été proposés, 7 ont été retenues et soutenus.

Mais aussi ...

Les collaborateurs de Beobank aiment être dans l'action et s'engagent dans des initiatives éco solidaires, comme le **Clean Up Day** dans le centre de Bruxelles, la **collecte de boîtes solidaires** au profit de l'ASBL Vincent de Paul ou des **défis sportifs** au profit de la bonne cause. Nos employés ont également la possibilité de consacrer **une journée par an au bénévolat.**

Chiffres clés



133 238 € investis dans les actions de mécénat local en Belgique.



1,2 million d'euros investi dans le mécénat du Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



57 évènements sponsorisés sur toute la Belgique.

Témoignage



Grâce au soutien de la Fondation With You Fund, les enfants qui viennent passer la journée à l'Aquascope de Virelles découvrent des choses totalement inconnues pour eux (pêcher et toucher les petites bêtes de la mare par exemple). La nature est souvent très loin d'eux, de leur vécu. Cette (re)connexion est pour eux une chance. Ils repartent d'ici heureux, fiers et enrichis... C'est magique de voir les étoiles dans leurs yeux, d'entendre leurs commentaires, de recevoir leurs remerciements.

Tout cela donne du sens à notre métier d'éducateur en environnement.

Valentine Bisteau

animatrice environnement à l'Aquascope de Virelles



Action 3 - Rénovation énergétique des agences



Pour réduire l'empreinte carbone de Beobank et améliorer l'efficacité énergétique des agences, un plan de travaux a été lancé.

Objectifs : **optimiser la consommation énergétique en utilisant des technologies modernes et respectueuses de l'environnement. mais également se conformer aux réglementations en matière de transition énergétique.** Les éclairages sont remplacés par des LED, des panneaux solaires sont installés quand cela est possible ainsi qu'un système connecté de surveillance de la consommation d'énergie ou encore une meilleure isolation grâce au double vitrage.

Mais aussi ...

Une **charte d'achats responsables** a été mise en place pour garantir que les pratiques d'achats de Beobank respectent les critères éthiques, sociaux et environnementaux.

Chiffres clés

Entre 2020 et 2024 baisse de :



30 %
de la consommation
d'électricité.



43,23 %
de la consommation de gaz.

Témoignage



Nous souhaitons mieux connaître la consommation énergétique de nos bâtiments pour identifier les économies à réaliser et baisser notre empreinte carbone. Nous avons installé des compteurs digitaux pour connaître la consommation en temps réel des 25 bâtiments pour lesquels nous sommes propriétaires. Aidé d'un expert, nous analysons les datas et réalisons les ajustements. Par exemple, une consommation de chauffage excessive nous alerte et nous allons sur place pour vérifier le matériel et son utilisation. L'objectif est d'avoir des données sur 12 mois, obtenir un score énergétique et ensuite réaliser les travaux de rénovations pour améliorer ce score.

Nico Rosvelds
Reponsable Immobilier et Sécurité

INDICATEURS DE PERFORMANCE

— Panorama complet

Axes	Priorités	Libellé de l'indicateur	Données 2023	Données 2024
Prendre soin de nos collaborateurs	Accueillir, faire grandir et retenir les talents	Montant de la masse salariale investie dans la formation	3 726 201 €	4 597 374 €
		Nombre de salarié ayant suivi au moins une formation	955	923
		Nbre de jours de formation	48 265	61 197
		Nombre de jours d'absence pour maladie	18 928	18 968
	Accompagner le manager dans son rôle de leader	Taux de présence aux formations leadership	71 %	75 %
	Etre un employeur dynamique, attractif et inclusif	Nombre de nationalités travaillant chez Beobank	17	17
		Effectif Femmes	513	523
		Effectif Hommes	508	512
		Effectif femmes manager	323	321
		Effectif hommes manager	370	372
		Nombre de mobilité (toutes catégories)	nouvelle donnée	174
	Nombre de départs/nombre d'embauches	112 sorties/125 entrées (CDD et CDI)	100 sorties /121 entrées (CDD et CDI)	

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Panorama complet

Axes	Priorités	Libellé de l'indicateur	Données 2023	Données 2024	
Prendre soin de nos clients	S'assurer de la qualité de nos services	Délai de réponse moyen aux réclamations clients	9,30 jours	9,84 jours	
		% des réclamations clôturées sous 15 jours	84,52 %	84 %	
		Evolution du NPS client	41 %	39 %	
		Note enquête annuelle : « à quel point êtes vous satisfaits des prestations rendues par Beobank »?	8,24/10	8,1/10	
	Accompagner le marché belge dans sa transition énergétique	% de clients ayant déclaré leurs préférences de durabilité	4,50 %	57 %	
		Nombre de clients utilisant la fonction PFM budget	171 698	220 000	
		Nombre de prêts rénovation énergétique	3673	4001	
		Nombre de prêts éco voiture	2348	2522	
	Rendre l'ensemble de nos services accessibles à tous	Nombre de clients utilisant le site et l'application Beobank	661 090	653 209	
	Protéger nos clients	Nombre de déclarations pour violations de Données à Caractère Personnel (DCP)	4	1	
		Evolution des montants liés à la fraude	368 149,18 euros	430187,93 euros	
	Prendre soin de notre écosystème	Limiter notre empreinte carbone	Consommation d'énergie électrique	3 131 550 Kw	2 928 483 Kw
			Consommation de gaz	1 732 043 Kw	1 679 216 Kw
Consommation d'eau			5212 m ³	5 666 m ³	
Nombre de km réalisés en véhicules gasoil			3 011 111 km	2 244 866 km	
Nombre de km réalisés en véhicules essence			1 416 783 km	1 258 561 km	
Nombre de km réalisés en véhicule hybrides rechargeables			598 239 km	1 666 635 km	
Consommation total de papier interne et externe			110,85 tonnes	101	
Amplifier le rôle sociétal de Beobank		Nombre d'évènements sponsorisés (hor evt clients prof/maison de fonds/soirées commerciales)	109 évènements	57 évènements	
		Montant total accordé au mécénat	125 000 euros	133 238 euros	

Prendre soin de tout le monde au mieux,
c'est jouer un rôle positif et concret dans notre société.

En tant que banque à taille humaine, proche de ses clients, notre mission première est de **bien entourer nos clients**, les accompagner et rester à leurs côtés pour rendre leurs projets possibles.

En tant qu'employeur, nous avons un rôle à jouer vis-à-vis de nos collaborateurs. Pour que chacun, chacune puisse accomplir sa mission de façon efficace et se sente bien entouré, nous créons un environnement de travail humain, inclusif, positif et performant afin de délivrer ensemble une expérience client optimale.

Mais nous souhaitons également **contribuer à une société meilleure en créant du lien et en respectant notre environnement**. Chez Beobank, nous croyons en effet que nous avons la possibilité **d'apporter une contribution positive et durable** aux communautés dans lesquelles notre organisation est active. Non seulement en proposant des produits et des services, mais aussi en nous impliquant en faveur de notre environnement.

beobank
Vous êtes bien entouré