



ESG-initiatieven in 2024: de essentie



INHOUD

1. Inleiding	3
2. Kerncijfers van Beobank	4
3. Markante feiten van 2024	5
4. Pijler 1: Zorg dragen voor onze medewerkers	6
• Enquête “Het woord is aan jullie”	7
• AI-tool voor het verfijnen van cv’s	8
• Nieuw opleidingsprogramma Leadership	9
• Certificering Top Employer	10
5. Pijler 2: Zorg dragen voor onze klanten	11
• Tevredenheidsenquête klanten	12
• Hypothecair krediet voor duurzame woningen	13
• Nieuw assortiment milieuvriendelijke producten voor professionals	14
6. Pijler 3: Zorg dragen voor ons ecosysteem	15
• Carpoolplatform	16
• Stichting With You Fund en oproep voor projecten voor medewerkers	17
• Renovatie van agentschappen voor een hoger energierendement	18

INLEIDING

Bij Beobank streven we naar een verantwoordelijke aanpak. Wij zijn ervan overtuigd dat wij in onze sector een positieve bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij.

We zijn ons er terdege van bewust dat er nog veel moet gebeuren op het gebied van ESG en werken aan concrete projecten om een duurzamere toekomst voor onze klanten, onze medewerkers, de maatschappij en de planeet mogelijk te maken.

In 2023 realiseerden wij ons eerste duurzaamheidsverslag, een informatief rapport dat onze ESG-strategie rond zorg dragen verankert en zich richt op 3 belangrijke pijlers:

- **zorg dragen voor onze medewerkers**
- **zorg dragen voor onze klanten**
- **zorg dragen voor ons ecosysteem.**

Voor 2024 hebben wij gekozen voor een eenvoudiger en korter formaat, waarin voor elke pijler een aantal belangrijke acties voor het jaar worden uitgelicht.



MEER LEZEN

Voor een meer gedetailleerd overzicht van onze ESG-initiatieven, raadpleeg het duurzaamheidsverslag van 2023 op onze website www.beobank.be

KERNCIJFERS 2024

Beobank is een Belgische retailbank die het dagelijkse leven van haar klanten gemakkelijker maakt door gepersonaliseerde oplossingen aan te bieden voor particulieren, zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's. We willen met onze klanten een duurzame relatie aangaan, zodat we ze optimaal kunnen ondersteunen in elke fase van hun leven. Beobank is een dochteronderneming van Crédit Mutuel Alliance Fédérale (CMAF), een toonaangevende coöperatieve bankgroep in Frankrijk.



Een netwerk op mensenmaat

1.485 medewerkers

790.000 klanten



Een netwerk dicht bij de klant

190 verkooppunten,

met

- 59 kantoren in loondienst
- 10 Pro Centers
- 121 zelfstandige agenten

145 geldautomaten



Een multichannel-netwerk

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



Financiële gezondheid

- Solvabiliteitsratio CET1 **11,5%**
- Solvabiliteitsratio Globaal **18%**
- Korte Termijn Liquiditeitsdekkingsratio (LCR) **307,5%**
- Lange Termijn Liquiditeitsdekkingsratio (NSFR) **148,5%**
- Regelgevend eigen vermogen **1.131,6 mn. €**

MARKANTE FEITEN

JANUARI

- Label **Top Employer** verkregen voor de **5^{de} keer**.

FEBRUARI

- Lancering van het nieuwe **strategische plan 2024-2027**.

MAART

- Campagne ter bevordering van de werkgevers-bekendheid en ter ondersteuning van studenten onder de titel **"Met jouw cv kom je verder dan je denkt"** en de **"Yes, AI Can"**-tool.

APRIL

- Lancering van de interne **tevredenheidsenquête** "Het woord is aan jullie".
- **Steun van het With You Fund aan 3 vzw's:** Aquascopede Virelles, Cool@School en het Boost-programma van de Koning Boudewijnstichting.

MEI

- **Publicatie van een filmpje** "De ESG-uitdagingen van Beobank in 90 minuten".
- **Organisatie van een studenten dag** op het hoofdkantoor in Brussel om hen te helpen hun talenten te ontdekken.
- Lancering van de betalings-app **Payconiq by Bancontact**.

- Deelname aan de **20 kilometer van Brussel** ten voordele van de vzw United Fund For Belgium en aan de **1.000 km fietsen** ten voordele van de vzw Kom op tegen Kanker.
- Steun aan de vzw **"Tous à Bord"** voor haar 20-jarige bestaan, en haar initiatief om met mensen met een beperking van Brussel naar Parijs te reizen en voor de Olympische Spelen van Parijs 2024.

JUNI

- Lancering van het **carpoolplatform**.
- **Bloedinzameling** op de hoofdzetel te Brussel, ten voordele van het Rode Kruis.
- **Partnerschap met Viva.com**, een innovatieve en praktische betaaloplossing voor zakelijke klanten.
- Lancering van de **nieuwe aanwervingssite Jobs**.

SEPTEMBER

- **Lancering van de eerste oproep voor projecten** van de stichting With You Fund, gericht aan medewerkers.
- **Organisatie van een Clean Up** in de straten van Brussel.
- Deelname aan de **Europese week van de mobiliteit** en distributie van veiligheidskits aan de medewerkers die met de fiets naar het werk komen.

OKTOBER

- Lancering van een **mobilitésenquête** onder de medewerkers van het hoofdkantoor in Brussel.
- Onze website kwam als **beste banksite** uit de bus in een studie uitgevoerd door Sailspeak.
- **Beobank Mobile in de top 5 van Belgische mobiele apps** volgens Sia Partners.
- **Griepvaccinatiecampagne**.
- Communicatie over **ergonomie op het werk**.

NOVEMBER

- Lancering van een **nieuw programma Leadership**.
- **Tweede bloedinzameling** op het hoofdkantoor in Brussel ten voordele van het Rode Kruis.
- **Verkoop van chocolade** ten voordele van het onderzoek naar multiple sclerose.

DECEMBER

- Beobanks studentencampagne getiteld **"Yes, AI Can" wint Gold Award bij de Best of Activation Awards 2024**.
- **Inzameling van 200 geschenkdozen** ten voordele van kansarme kinderen en gesteund door de vzw Vincent de Paul.
- **Zeven vzw's beloond** na de oproep van de stichting With You Fund voor projecten van medewerkers.



Zorg dragen voor onze medewerkers

ONZE ENGAGEMENTEN

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

ONZE AMBITIE

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



Actie 1 - Enquête "Het woord is aan jullie"



Om talent aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden, is het essentieel om te begrijpen wat onze medewerkers motiveert. Bij het interne tevredenheidsonderzoek, dat elke twee jaar wordt uitgevoerd, kunnen zij hun mening kwijt over de ontwikkeling van het bedrijf en de strategie, en zo hun ervaring binnen onze organisatie mee helpen verbeteren.

Wat bij de resultaten van deze laatste barometer vooral naar voor kwam, waren de **interesse voor het werk en de autonomie die beobankers genieten. Het management wordt gezien als zowel open als toegankelijk**, en het **tempo van de veranderingen wordt als evenwichtig beschouwd**. De **digitalisering** van Beobank en haar **inspanningen op het vlak van communicatie** en het **delen van strategische oriëntaties werden eveneens erg goed onthaald**. Afhankelijk van de resultaten en van de afdelingen worden maatregelen getroffen om de effectiviteit van Beobank te waarborgen.

kwam, waren de **interesse voor het werk en de autonomie die beobankers genieten. Het management wordt gezien als zowel open als toegankelijk**, en het **tempo van de veranderingen wordt als evenwichtig beschouwd**. De **digitalisering** van Beobank en haar **inspanningen op het vlak van communicatie** en het **delen van strategische oriëntaties werden eveneens erg goed onthaald**. Afhankelijk van de resultaten en van de afdelingen worden maatregelen getroffen om de effectiviteit van Beobank te waarborgen.

Maar ook...

Om ervoor te zorgen dat onze medewerkers goed zijn omringd, dat ze betrokken blijven en dat naar hun noden wordt geluisterd, communiceren wij eveneens regelmatig en proactief over strategische oriëntaties en ontwikkelingen en over nieuwe voordelen op het gebied van verloning (bv. de mogelijkheid om warrants en een collectieve bonus te verwerven).

Kerncijfers

Resultaten van de enquête "Het woord is aan jullie":



80% van de medewerkers nam deel aan de enquête.



74% van de beobankers is trots om voor Beobank te werken.



71% van de beobankers beveelt Beobank aan als kwaliteitswerkgever.



Getuigenis



De enquête weerspiegelt ons engagement als werkgever om continu naar vooruitgang te zoeken en van onze organisatie een plek te maken waar het aangenaam werken is. Over het geheel genomen zijn de resultaten voor de bank zeer positief, vooral als we die vergelijken met een externe benchmark op basis van een groot aantal Belgische werkgevers in verschillende domeinen. De meeste van onze resultaten zijn beter dan die benchmark en voor de meeste onderwerpen zien we ook een opwaartse trend, ook al zijn er verschillen van departement tot departement.

Kris Willaert
HR Directeur



Actie 2 - Creëren van een AI-tool om cv's te verfijnen



Een dynamische, aantrekkelijke en inclusieve werkgever zijn, betekent kansen bieden aan iedereen door talenten billijk te waarderen. **De creatie van onze eerste AI-tool om cv's te verfijnen en de campagne "Met jouw cv kom je verder dan je denkt" maken deel uit van die ambitie:** de tool stelt ons in staat om kandidaten te ondersteunen bij het uitstippelen van hun traject en het benadrukken van hun competenties, en bovendien gelijke kansen te bevorderen in het aanwervingsproces. Deze **campagne werd bekroond** met de Gold Award bij de Best of Activation Awards 2024.

Maar ook...

Om nieuw talent aan te trekken, organiseerden de HR-teams een **Job Day** voor studenten en voerden ze een campagne "Bring gewoon jezelf mee" ter bevordering van de bekendheid van de werkgever. Dankzij de getuigenissen van onze beobankers staat authenticiteit centraal in onze boodschap en laten wij zien dat we elk talent waarderen voor wat het werkelijk is.

Kerncijfers

De AI-tool voor het verfijnen van cv's had een mooie impact:



2.079 jongeren maakten er al gebruik van.



1.130 kandidaturen werden ingediend.

Getuigenis



Deze prijs is een erkenning voor een gedurfde en creatieve campagne die de grenzen van innovatie en teamwerk heeft verlegd. Dankzij AI versterkt onze cv-tool gelijke kansen door elke kandidaat te helpen het beste uit zijn of haar carrièrepad te halen. Dit project illustreert ons streven om een dynamische, aantrekkelijke en inclusieve werkgever te zijn en tegelijk onze aanwervingsprocessen toegankelijker en billijker te maken. Een mooi voorbeeld van wat visie, samenwerking en technologie samen kunnen bereiken.

Nathalie Moens de Hase

Talent Acquisition & Development Manager



Actie 3 - Nieuw programma Leadership



De begeleiding van de manager in zijn of haar leiderschapsrol is essentieel voor het creëren van een motiverende en goed presterende werkomgeving voor elke beobanker. De introductie van ons **nieuwe tweejarige programma Leadership**, waaraan 68 medewerkers deelnemen, maakt deel uit van deze ambitie. Het doel van het programma is om een meer **samenwerkingsgericht, gedeeld en menselijk leiderschap** te ontwikkelen met behulp van een reeks instrumenten, waaronder omgekeerd mentorschap, projectbeheer en coaching. Dit programma is georganiseerd rond 3 groepen, elk met een specifieke rol: Leadership Team, Leadership Council en Leadership Potentials. **Aangezien leiderschap belangrijk is op alle niveaus van de bank, blijft Beobank ook investeren in specifieke carrièrepaden voor alle teamverantwoordelijken**, in de vorm van fora, conferenties, gerichte opleidingen e.d. Dit biedt de tools en de competenties die nodig zijn om de teams te inspireren, te verenigen en succesvol te ondersteunen.

schap te ontwikkelen met behulp van een reeks instrumenten, waaronder omgekeerd mentorschap, projectbeheer en coaching. Dit programma is georganiseerd rond 3 groepen, elk met een specifieke rol: Leadership Team, Leadership Council en Leadership Potentials. **Aangezien leiderschap belangrijk is op alle niveaus van de bank, blijft Beobank ook investeren in specifieke carrièrepaden voor alle teamverantwoordelijken**, in de vorm van fora, conferenties, gerichte opleidingen e.d. Dit biedt de tools en de competenties die nodig zijn om de teams te inspireren, te verenigen en succesvol te ondersteunen.

Maar ook...

Organisatie van een groot aantal opleidingen gericht op harde en zachte vaardigheden, waaronder een nieuwe **curcus veranderingsmanagement** om de inzetbaarheid te vergroten en medewerkers te begeleiden in hun loopbaan.

Kerncijfers



61.197 dagen gewijd aan opleiding, hetzij 21 % meer dan in 2023.



6,26% van de loonmassa besteed aan opleidingen.



75% van de managers is aanwezig op de Leadership opleidingen.



46,32% van de managementfuncties wordt bekleed door vrouwen.



Getuigenis



Ik heb het geluk dat ik deel mag uitmaken van de "Council"-groep van het gloednieuwe programma Leadership dat dit jaar van start is gegaan en twee jaar duurt. Het is een erg ambitieus project. Onze groep, die ongeveer twintig mensen uit verschillende hoeken van de bank omvat, is een echte aanwinst dankzij de diversiteit en het multidisciplinaire karakter. Wij vormen een brug tussen de twee andere groepen: Leadership Team en Leadership Potentials. Onze missies zijn talrijk en opwindend: werken aan strategische kwesties voor Beobank, een nieuwe gedeelde leiderschapscultuur invoeren, het omgekeerde mentorschap opzetten met de groep van Leadership Potentials, en nog veel meer. Het is een unieke ervaring die mij in staat stelt om me onder te dompelen in actuele thema's, zoals de digitale transformatie en de evolutie van ons vak, terwijl ik tegelijk mijn soft skills leer verfijnen en gepersonaliseerde coaching krijg. Het is een avontuur waar ik in elk geval op veel vlakken beter van word.

Fabienne Verdière - Digital Animation Manager



Actie 4 - Certificering Top Employer



Beobank mocht voor de **5^{de} keer het certificaat Top Employer in ontvangst nemen**. Deze erkenning versterkt ons werkgeversmerk en is een maat voor kwaliteit bij het aantrekken van nieuw talent. Het is bovendien een **mooie erkenning die onze voortdurende inspanningen bevestigt om een mensvriendelijke, stimulerende, positieve en efficiënte werkomgeving te blijven creëren voor al onze medewerkers**. Het is ook een

weerspiegeling van ons ESG-engagement, dat erop gericht is onze energie in dienst te stellen van het welzijn van onze medewerkers.

Maar ook...

Als werkgever doen wij er alles aan om **onze organisatie en het welzijn van onze medewerkers voortdurend te optimaliseren**: het aanmoedigen van interne mobiliteit, het implementeren van een beleid inzake ziekteverzuim, het organiseren van een welzijns- en stressmanagementdag, enz.

Kerncijfers



121 nieuwe medewerkers.



174 interne mobiliteitsbewegingen.



50,53% vrouwen.



49,47% mannen.



Getuigenis



Ik werk graag bij Beobank omdat ik omringd ben door geweldige mensen en veel autonomie heb in mijn functie. Beobank steunt me in mijn loopbaan en stimuleert mij intellectueel met interessante projecten.

Alexander De Kezel

Product Management Investments



Zorg dragen voor onze klanten

ONZE ENGAGEMENTEN

Onze klanten begeleiden bij al hun levensfases met behulp van de nieuwe beschikbare technologieën. Een **kwaliteitsvolle** en **nabije dienstverlening** waarborgen, ongeacht het gebruikte distributiekanaal. Onze rol bestaat er ook in onze klanten te **ondersteunen** bij hun transitie naar meer **verantwoorde consumptiepatronen**.

ONZE AMBITIE

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



Actie 1 - Klantentevredenheid



Als bank op mensenmaat die dicht bij haar klanten staat, is het onze voornaamste taak om onze klanten goed te omringen, te ondersteunen en aan hun zijde te staan, zodat ze hun projecten kunnen realiseren. **De service aan de klanten en hun tevredenheid en het luisteren naar hun behoeften staan centraal bij alles wat wij doen.** Daarom organiseren we jaarlijks een tevredenheidsenquête. Zo kunnen wij de kwaliteit van onze diensten garanderen en onze klanten duurzaam begeleiden. De resultaten van 2024 bevestigen dat klanten vooral de **nabijheid van de**

agentschappen waarderen, evenals de **tools voor het bankieren op afstand**. De **mobiele bank-app** staat erg hoog aangeschreven. De chatbot, die jaar na jaar wordt geperfectioneerd, zal de klantentevredenheid verder verbeteren. Beobank kreeg het label "Beste van de test" van Testaankoop voor haar Eco-autolening en eindigde vierde in de rangschikking "Beste Belgische Bank van 2024", vóór een aantal andere, grote banken.

Maar ook...

Een van onze prioriteiten is om al onze diensten toegankelijk te maken voor iedereen, welk kanaal men ook gebruikt. **Beobank Mobile** staat op de **5^{de} plaats** in de ranking van Belgische bank-apps van SIA Partners, en onze **publieke website werd beoordeeld als de beste banksite** in een onderzoek van Sailspeak.

Kerncijfers



8,1/10

Dat is de algemene score voor klantentevredenheid, met een Net Promoter Score (NPS) van **39**.

Getuigenis



De klanten van Beobank waarderen de expertise, de aanpak en de kwaliteit van de aangeboden producten en diensten. De zeer goede resultaten van de enquête weerspiegelen een effectieve interne samenwerking, die vooral te danken is aan de inzet van het netwerk dat in rechtstreeks contact staat met de klanten. Dankzij een doordachte multikanaalsaanpak heeft Beobank sinds 2020 een hoge tevredenheid weten te behouden. In 2024 heeft de bank haar imago en het vertrouwen van haar cliënteel verder versterkt. Dit is een geweldige erkenning die ons motiveert om onze dienstverlening te blijven verbeteren, zodat elke klant meer dan ooit het gevoel heeft dat hij of zij bij Beobank goed omringd is.

Valérie Lahaut - Directrice Brand & Marketing



Actie 2 - Hypothecair krediet voor duurzame woningen



Het ondersteunen van de Belgische markt bij de energietransitie is een van onze prioriteiten. Gezien de hoge kosten van deze transitie voor particulieren, heeft Beobank **een hypotheekaanbod gelanceerd met een extra tariefverlaging** voor wie investeert in een energiezuinige woning. Bovendien biedt Beobank in samenwerking met Rock.estate **een gratis simulatietool** aan waarmee je een gedetailleerd renovatierapport kan verkrijgen voor de financiering van een woningproject.

Maar ook...

Om onze klanten te helpen de overstap te maken naar duurzamere consumptiepatronen, biedt Beobank **ook oplossingen voor duurzame mobiliteit en verantwoord beleggen.**

Kerncijfers



2 522 Eco-autoleningen,



4 001 leningen voor energierenovatie

toegekend aan particuliere klanten.

RG Getuigenis



Wij zijn trots op deze initiatieven. Ze stellen onze klanten in staat om duurzame keuzes te maken voor hun woonst, voor de planeet en voor hun portemonnee. Met de simulatietool van onze partner Rock.estate kunnen eigenaren dankzij een gedetailleerd rapport gemakkelijk begrijpen welke energierenovaties het meest geschikt en kosteneffectief zijn om de EPB-score van hun woning te verbeteren, en krijgen ze ook een overzicht van de beschikbare premies.

Lennert Cooreman

Head of Product Management, Mortgage Loans



Actie 3 - Nieuw duurzaam aanbod voor professionals



In 2024 breidde Beobank haar productaanbod voor professionele klanten uit om hen te ondersteunen bij hun eigen transitie. Beobank biedt hen **specifieke financiering voor milieuvriendelijke elektrische of hybride voertuigen** en voor elektrische tweewielers (motorfietsen en fietsen), evenals **specifieke financiering voor renovaties om het energieverbruik** van bedrijfsgebouwen te verminderen.

Maar ook...

Als onderdeel van ons voortdurende streven om de kwaliteit en toegankelijkheid van onze diensten te optimaliseren, hebben wij een **nieuwe strategie voor de professionele markt uitgerold en blijven we ons aanbod van producten en diensten ontwikkelen**, zoals oplossingen voor betalingen in samenwerking met Viva.

Kerncijfers



1 427 Eco Beroepsfinancieringen.



111 Beroepsfinanciering Eco voertuig

(product gelanceerd in mei 2024).

Getuigenis



Als onderdeel van de implementatie van onze ESG-strategie hebben we besloten om ons aanbod van kortlopende leningen voor professionals te herzien en te reorganiseren op basis van hun financieringsbehoeften. Op die manier kunnen wij snel de meest geschikte financieringsoplossing vinden om onze zakelijke klanten te ondersteunen bij hun projecten inzake energietransitie.

Christine Lambert

Head of Product Management Professional Credits



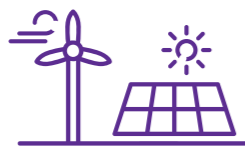
Zorg dragen voor ons ecosysteem

ONZE ENGAGEMENTEN

Onze positieve impact vergroten, vooral op gebieden waar we echt het verschil kunnen maken, en **bewustwording creëren bij alle medewerkers**.

ONZE AMBITIE

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



Actie 1 - Carpoolplatform



Beobank lanceerde haar interne carpoolplatform. **Het doel is om de koolstofvoetafdruk te verkleinen, verantwoordelijk gedrag aan te moedigen bij alle beobankers**, en een aangenaam werkkader te bevorderen. Het carpoolplatform maakt het gemakkelijker om woon-werkverkeer en verplaatsingen met een beroepskarakter, voor bijvoorbeeld commerciële vergaderingen, Beobank-evenementen, enz. te organiseren.

Maar ook...

Sinds 2023 kiest Beobank voor de elektrificatie van haar wagenpark en voorziet ze een mobiliteitsbudget. Om het gebruik van zachte mobiliteitsoplossingen aan te moedigen, voerde Beobank een mobiliteitsenquête uit en introduceerde de bank een **bedrijfsvervoerplan** voor het hoofdkantoor in Brussel.

Kerncijfers



23% van het bedrijfs-wagenpark is elektrisch, 60% meer dan in 2022. Het aantal dieselwagens is gehalveerd.

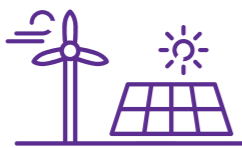
Getuigenis



Ik heb het carpoolplatform van Beobank voor de eerste keer gebruikt op het eindejaarsfeest. Mijn collega en ik spraken een ontmoetingspunt af. Elk van ons deed een traject, zodat niemand te moe werd. Dit systeem is zowel praktisch als veiliger en geeft je bovendien de kans om je collega's beter te leren kennen. Je kan immers een praatje maken en de reis zo aangenamer maken. En behalve dat het een geweldige manier is om elkaar te leren kennen, zorgen we ook een beetje voor de planeet door onze koolstofvoetafdruk te beperken.

Joke Claeys

Departement Credit Portfolio Management



Actie 2 - With You Fund



Om de maatschappelijke rol van Beobank in onze gemeenschappen te versterken door inclusie en de maatschappelijke band te versterken, zag eind 2023 de **stichting With You Fund** het licht. Deze werkt rond drie pijlers: onderwijs voor kwetsbare jongeren, digitale inclusie en bewustmaking ten aanzien van biodiversiteit en het behoud ervan. **In 2024 kwamen drie grote projecten in aanmerking voor driejarige steun: de Aquascope van Virelles, de vzw Cool@ School en het programma Boost van de Koning Boudewijnstichting.** In september 2024 werd

de **eerste projectoproep** gelanceerd om medewerkers bij deze initiatieven te betrekken: er werden 22 projecten ingediend, waarvan er 7 werden geselecteerd en gesteund.

Maar ook...

De medewerkers van Beobank komen graag in actie en nemen deel aan milieuvriendelijke solidariteitsinitiatieven, zoals **Clean Up Day** in het centrum van Brussel, het **inzamelen van solidariteitsdozen** voor de vzw Vincent de Paul, en **sportieve uitdagingen** voor het goede doel. Onze werknemers hebben ook de mogelijkheid om **één dag per jaar aan vrijwilligerswerk** te besteden.

Kerncijfers



133 238 € geïnvesteerd in lokale mecenaatinitiatieven in België.



1,2 miljoen euro geïnvesteerd in het mecenaat van de Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



57 gesponsorde evenementen in heel België.

Getuigenis



Dankzij de steun van de stichting With You Fund kunnen kinderen die een dagje naar de Aquascope in Virelles komen, dingen ontdekken die voor hen totaal onbekend waren. Zo kunnen ze bijvoorbeeld vissen en kleine dieren in de vijver aanraken. De natuur staat vaak heel ver af van wat ze dagelijks meemaken. Die (her)verbinding met de natuur is voor hen een unieke kans. Ze vertrekken hier blij, trots en met een rugzak vol onvergetelijke herinneringen... Het is magisch om hun ogen te zien fonkelen en te horen dat ze het echt leuk vonden. Dat maakt onze job als educatief medewerker echt zinvol.

Valentine Bisteau - milieu-animatrice in de Aquascope te Virelles



Actie 3 - Energierenovatie van agentschappen



Om de koolstofvoetafdruk van Beobank te verkleinen en de energie-efficiëntie van haar kantoren te verbeteren, is een werkplan gelanceerd. Doeleinden: **het optimaliseren van het energieverbruik door moderne, milieuvriendelijke technologieën te gebruiken en te voldoen aan de reglementering inzake energietransitie**. Verlichting wordt vervangen door LED's, waar mogelijk worden zonnepanelen geïnstalleerd evenals een geconnecteerd systeem voor het bewaken van het energieverbruik, en betere isolatie dankzij dubbele beglazing.

Maar ook...

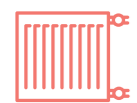
Er werd een **charter voor verantwoorde inkoop** ingevoerd om ervoor te zorgen dat de aankooppraktijk van Beobank voldoet aan criteria inzake ethiek, maatschappij en milieu.

Kerncijfers

Tussen 2020 en 2024 daling met:



30%
van het stroomverbruik.



43,23%
van het gasverbruik.

Getuigenis



We willen meer weten over het energieverbruik van onze gebouwen, zodat we kunnen bepalen waar we kunnen besparen en onze ecologische voetafdruk kunnen verkleinen. We hebben digitale meters geïnstalleerd om het verbruik in de 25 gebouwen die we bezitten in real-time te controleren. Met de hulp van een expert analyseren we de data en voeren we aanpassingen door. Als we zo bijvoorbeeld attent worden gemaakt op overmatig verwarmen, gaan wij ter plaatse om de apparatuur en het gebruik ervan te controleren. Het doel is om over 12 maanden aan data te beschikken, zodat een energiescore kan worden bepaald en vervolgens renovatiewerken worden uitgevoerd om deze score te verbeteren.

Nico Rosvelds - Verantwoordelijke vastgoed en veiligheid

OPVOLGINGSINDICATOREN

Compleet panorama

Pijler	Prioriteiten	Naam van de parameter	2023 gegevens	2024 gegevens
Zorg dragen voor onze medewerkers	Talenten aantrekken, laten groeien en behouden	Bedrag dat besteed wordt aan opleiding	3 726 201 €	4 597 374 €
		Aantal medewerkers dat minstens één opleiding volgde	955	923
		Aantal trainingdagen	48 265	61 197
		Aantal dagen afwezigheid wegens ziekte	18 928	18 968
	Managers ondersteunen in hun leiderschapsrol	Aanwezigheidspercentage bij opleidingen voor leidinggevenden	71%	75%
	Een aantrekkelijke, inclusieve en dynamische werkgever zijn	Aantal nationaliteiten die bij Beobank werken	17	17
		Aantal vrouwelijke medewerkers	513	523
		Aantal mannelijke medewerkers	508	512
		Aantal vrouwelijke managers	323	321
		Aantal mannelijke managers	370	372
		Aantal interne mobiliteitsbewegingen (alle categoriën)	Nieuwe parameter	174
	Aantal verlaters/nieuwe medewerkers (vaste en tijdelijke contracten)	112 vertrekken / 125 instromingen (CBD en COD)	100 vertrekken / 121 instromingen (CBD en COD)	

OPVOLGINGSINDICATOREN

Compleet panorama

Pijler	Prioriteiten	Naam van de parameter	2023 gegevens	2024 gegevens
Zorg dragen voor onze klanten	Kwaliteitsvolle dienstverlening waarborgen	Gemiddelde reactietijd na een klacht van een klant	9,30 dagen	9,84 dagen
		% van de klachten afgehandeld binnen 15 dagen	84,52%	84%
		Evolutie van de NPS van klanten	41%	39%
		Jaarlijkse enquête score: 'In hoeverre bent u tevreden over de dienstverlening van Beobank?'	8,24/10	8,1/10
	De Belgische markt ondersteunen in de energietransitie	% klanten dat hun duurzaamheidsvoorkeur aangegeven heeft	4,50%	57%
		Aantal klanten die de PFM-functie gebruiken voor budgetteringen	171 698	220 000
		Aantal energierenovatieleningen	3673	4001
		Aantal verleende eco-autoleningen	2348	2522
	Al onze diensten toegankelijk maken	Aantal klanten die de website van Beobank gebruiken	365 960	415 000
	Onze klanten beschermen	Aantal meldingen van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de Gegevensbeschermingsautoriteit	4	1
		Totaalbedrag dat verband houdt met fraude	368 149,18 €	430187,93 €
	Zorg dragen voor ons ecosysteem	Onze ecologische-voetafdruk beperken	Elektriciteitsverbruik	3 131 550 Kw
Gasverbruik			1 732 043 Kw	1 679 216 Kw
Waterverbruik			5212 m ³	5 666 m ³
Aantal afgelegde kilometers met dieselloertuigen			3 011 111 km	2 244 866 km
Aantal afgelegde kilometers met benzinevoertuigen			1 416 783 km	1 258 561 km
Aantal afgelegde kilometers met hybride voertuigen			598 239 km	1 666 635 km
Totaal papierverbruik			110,85 ton	101 ton
Onze maatschappelijke rol versterken		Aantal gesponsorde evenementen	109 evenementen	57 evenementen
		Totaalbedrag besteed aan mecenaat	125 000 €	133 238 €

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

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

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

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

beobank
U bent goed omringd