

# L'essentiel des actions ESG 2025



**beCobank**  
Vous êtes bien entouré

# SOMMAIRE :

|  |            |
|--|------------|
| Introduction   | 3.         |
| Les chiffres clés 2025                                       | 4.         |
| Les faits marquants 2025                                     | 5.         |
| <b>Axe 1 - Prendre soin de nos collaborateurs</b>            | <b>7.</b>  |
| • Une formation ESG sur mesure                               | 8.         |
| • Alan Play  | 9.         |
| • Programme de Reverse Mentoring                             | 10.        |
| • Zenergy by Beobank   | 11.        |
| <b>Axe 2 - Prendre soin de nos clients</b>                   | <b>12.</b> |
| • Pour Beobank « Chaque question client compte »             | 13.        |
| • Label Energy Efficient Mortgage                            | 14.        |
| • L'European Accessibility Act                               | 15.        |
| <b>Axe 3 - Prendre soin de notre écosystème</b>              | <b>16.</b> |
| • Des agences moins énergivores                              | 17.        |
| • Mobiliser les collaborateurs autour des actions de mécénat | 18.        |
| • La journée de bénévolat chez Beobank                       | 19.        |
| • Les collaborateurs de Beobank ont un super pouvoir         | 20.        |

# INTRODUCTION :

En 2023, Beobank a adopté sa stratégie ESG « prendre soin », avec l'ambition d'inscrire durablement ses engagements au cœur des métiers, de faire émerger de nouvelles initiatives et de mesurer concrètement les progrès réalisés.

Cette stratégie repose sur trois piliers complémentaires qui guident nos actions au quotidien et structurent les initiatives présentées dans ce support :

- **PRENDRE SOIN DE NOS COLLABORATEURS,**
- **PRENDRE SOIN DE NOS CLIENTS,**
- **PRENDRE SOIN DE NOTRE ÉCOSYSTÈME.**

Après la publication de notre **rapport de durabilité en 2023**, cet « Essentiel ESG », diffusé chaque année, offre une vision synthétique et accessible de nos réalisations et de la manière dont Beobank fait vivre sa stratégie ESG. Ce support met également en valeur les collaborateurs qui prennent part à ces actions. Bonne lecture !

# LES CHIFFRES CLÉS 2025

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

**1 540** collaborateurs Beobank

**821 733** clients



## UN RÉSEAU MULTICANAL

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



## UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

**177** points de vente Retail, dont

- 59 agences salariées
- 10 PRO Centers
- 118 agents indépendants

**152** guichets automatiques



## UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

- Ratio de solvabilité CET1 **11,4 %.**
- Ratio de solvabilité Global **17,7 %.**
- Ratio de liquidité à court terme (LCR) **263 %.**
- Ratio de liquidité à long terme (NSFR) **147 %.**
- Fonds propres réglementaires **1 153 M€.**

# LES FAITS MARQUANTS

## JANVIER

- Label **Top Employer** reçu pour la **6<sup>ème</sup> fois**.
- Lancement de la **campagne mobilité** lors du salon de l'Auto et mise en avant des solutions de mobilité durable.
- **1<sup>ère</sup> collecte de sang** au siège de Bruxelles au profit de la Croix Rouge.

## FÉVRIER

- Lancement de la campagne habitation et participation d'**Elisabeth Minjauw** (membre du Comité de Direction) à un **panel** sur le thème « **De la construction durable au logement abordable** » pour expliquer comment le secteur financier soutient la transition énergétique des habitations.
- **Keynote sur la « Génération Z »** et son rapport au travail.
- **Soutien financier**, via Crédit Mutuel Impact et le dividende sociétal, à la croissance de la start-up Fytekko, société belge qui développe et commercialise des biosolutions innovantes.
- Lancement par notre partenaire santé Alan d'un **programme pour soulager les douleurs dorsales**.
- Lancement du **crédit d'investissement durable pour les professionnels**.

## MARS

- Création d'un **Middle-office clients** pour offrir aux clients une expérience fluide et de qualité tout en veillant au respect des réglementations.
- Lancement d'un **nouveau partenariat avec Brussels Airlines et Mastercard**. Grâce à cette collaboration, 3 nouvelles cartes de crédit destinées à différents profils de voyageurs étoffent notre gamme.
- Lancement d'une **nouvelle version de la campagne d'employer Branding « Place au vrais »** avec des témoignages de collaborateurs.
- Organisation de la **Digital Cleanup Week** pour nettoyer les boîtes mails et supprimer les dossiers inutiles.
- Lancement du **programme pilote de reverse mentoring** qui consiste à mettre en relation un collaborateur junior avec un collaborateur expérimenté afin d'améliorer la transmission des savoirs.

## AVRIL

- Lancement de l'**assurance pour les deux roues** : vélos électriques de ville et de course, VTT, speedpedelecs, hoverboards, fauteuils roulants électriques...
- **Publication de l'Essentiel ESG** qui reprend les actions réalisées en 2024 ainsi que la **Politique Diversité & Inclusion**.

## MAI

- Lancement de la **formation ESG** pour tous les collaborateurs.
- Participation aux **20 kms de Bruxelles** au profit de l'ASBL Escalpade, et aux **1000 kms à vélo** au profit de l'ASBL Kom op tegen Kanker.
- Lancement de la **campagne marketing « Chaque question compte »** qui illustre la manière dont Beobank est une banque ouverte à tous les profils et à chaque stade de vie.
- Lancement de la **1<sup>ère</sup> campagne de formation Soft Skills** sur le thème « feedback & communication ».

## JUIN

- **2<sup>ème</sup> collecte de sang** au siège de Bruxelles au profit de la Croix Rouge.
- Participation au **tournoi Hockey Corporate** avec d'autres banques belges.
- Mise en œuvre de la réglementation européenne European Accessibility Act avec la **publication de la « déclaration d'accessibilité »** sur le site web et la **mise en conformité du site web, de l'app Beobank Mobile et des distributeurs automatiques accessibles aux personnes malvoyantes**.
- **Soutien de With You Fund à 2 nouvelles ASBL** qui œuvrent en faveur de l'inclusion numérique : Hack Your Future et Link in de Kabel.

# LES FAITS MARQUANTS (SUITE)

- Organisation d'une **journée de bénévolat** à l'Aquascope de Virelles, ASBL soutenue par la fondation With You Fund.
- Lancement de la **2<sup>ème</sup> campagne de formation Soft Skills** sur le thème de la gestion efficace des emails.



## SEPTEMBRE

- Obtention du **label Energy Efficient Mortgage pour les crédits hypothécaires**.
- Lancement du **2<sup>ème</sup> appel à projets de la Fondation With You Fund** auprès des collaborateurs.
- Organisation d'un **Cleanup** dans les rues de Bruxelles.
- Participation à la **semaine Européenne de la Mobilité** avec la publication d'une vidéo pour mettre à l'honneur les bonnes pratiques des collaborateurs en matière de mobilité durable.

## OCTOBRE

- **Nouvelle campagne d'employer branding « Place au vrai vous »** qui valorise l'authenticité et les talents.
- Classement de **Beobank Mobile parmi les 5 meilleures applications mobiles belges** selon Sia Partners.
- Campagne de **vaccination contre la grippe**.
- Lancement de la **3<sup>ème</sup> campagne de formation Soft Skills** sur les thèmes du développement personnel et de la résilience.
- Mise en place du dispositif réglementaire **« Vérification du nom du bénéficiaire »**, pour assurer la sécurité des transactions financières.

## NOVEMBRE

- Organisation de la **3<sup>ème</sup> 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**.
- **Lancement de l'outil BilltoBox** pour accompagner les clients professionnels dans l'e-facturation.
- **Soutien par la Fondation With You Fund de 2 nouvelles ASBL** qui agissent en faveur des jeunes vulnérables et favorisent leur éducation : APEDA et Synergie14.

## DÉCEMBRE

- Obtention de la double troisième place aux **Bank Awards de Spaargids.be / Guide-épargne.be** : troisième place dans le classement de satisfaction générale et troisième meilleur réseau d'agences en Belgique.
- **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.
- **Campagne de dons solidaires** au profit des ASBL soutenues par la fondation With You Fund.



# Prendre soin de nos collaborateurs

## 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...).

## PRIORITÉS

- 1 — **Accueillir, faire grandir et retenir les talents.**
- 2 — **Accompagner** le manager dans son rôle de leader afin de créer le bon environnement de travail.
- 3 — **Être un employeur dynamique, attractif et inclusif.**

## 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.*

***D'ici 2027, 100% des collaborateurs seront fiers de travailler chez Beobank.***



## Action 1 - Une formation ESG sur mesure.



Dans le cadre de notre stratégie ESG « Prendre Soins » et afin d'atteindre notre objectif de 100% de collaborateurs sensibilisés à l'ESG d'ici 2027, nous avons créé une formation ESG spécifique pour Beobank.

Cette formation sur mesure permet d'uniformiser les connaissances, de comprendre le concept « ESG », d'expliquer à tous les stakeholders notre stratégie ESG « Prendre soins » et d'accompagner les clients dans leurs choix de produits durables. La formation comprend 4 modules et s'étale sur plusieurs mois, afin que chacun ait la possibilité et le temps de les suivre. Les différents thèmes sont abordés de manière ludique et pédagogique avec des vidéos, quizz et contenus adaptés.

## Mais aussi ...

Pour accompagner les collaborateurs dans leur évolution au sein de la banque, les équipes training proposent un large éventail de formation produits et soft skills.

Elles cherchent sans cesse à enrichir la gamme proposée et à correspondre aux attentes des collaborateurs. En 2025, une campagne saisonnière a été lancée. A chaque nouvelle saison, des sessions en e-learning ont été proposées sur des thèmes comme : la résilience au travail, la gestion des emails, l'authenticité et l'art de valoriser les collaborateurs.

### TÉMOIGNAGE



« Pour créer cette formation sur mesure, nous avons collaboré avec une start-up locale et cliente de Beobank. Un gros travail de synthèse a été réalisé sur les différents concepts de l'ESG afin d'obtenir des contenus accessibles au plus grand nombre. C'est un projet dont je suis fière car sans comprendre, on ne peut pas agir. »

**Christine Rauwel,**  
Project Manager ESG.



## Action 2 - Alan Play.



En mai 2025, notre partenaire santé Alan a lancé une nouvelle fonctionnalité nommée « Alan Play ». Le principe est simple : plus on réalise de pas, plus on collecte des points qui sont transformés en euros et donnés à des associations partenaires. Durant le mois d'octobre, Alan a organisé un challenge au profit de la Ligue contre le cancer. Beobank s'y est associé avec l'objectif de réaliser 3 fois le tour du monde en kms et au profit de Pink Ribbon, une association belge.

Pari réussi !

## Mais aussi ...

En tant qu'employeur, nous mettons tout en œuvre pour optimiser en permanence notre organisation et le bien-être de nos collaborateurs au travail. Une enquête, en partenariat avec le CESI (service externe pour la prévention et la protection au travail et pour la prévention des risques psychosociaux au travail) a été menée en septembre 2025, pour mieux comprendre les conditions de travail, les éventuelles difficultés rencontrées par les collaborateurs et identifier les solutions. 47% des collaborateurs y ont participé et les réponses donnent une image fidèle du bien-être global au sein de Beobank et de l'attachement à l'entreprise.

## TÉMOIGNAGE



« Ce défi sportif et mental nous a permis de prendre soin collectivement de notre santé tout en soutenant une bonne cause. Les collaborateurs de Beobank ont marché, couru et médité pour récolter le maximum de points et les donner à l'association belge Pink Ribbon. Ce fut un franc succès qui nous a permis de leur reverser 7500 euros. »

**Hanne Bouvin,**

Compensation & Benefits Officer.



## Action 3 - Programme de Reverse Mentoring.



La diversité générationnelle est présente chez Beobank et nous souhaitons intégrer de nouvelles méthodes d'apprentissage pour créer du lien entre ces générations. Ainsi, le programme de reverse mentoring permet de mettre en relation un collègue junior avec un collègue expérimenté afin d'améliorer la transmission des savoirs. Ces binômes peuvent partager leurs compétences et s'inspirer mutuellement. Les membres plus expérimentés peuvent, par exemple, apprendre aux plus jeunes comment développer leur réseau ou leur expliquer le fonctionnement de la banque. À l'inverse, les plus jeunes peuvent partager leur vision sur ce que la génération actuelle attend d'un manager, comment utiliser les réseaux sociaux et l'intelligence artificielle, ou encore comment attirer et fidéliser les jeunes talents. Une véritable interaction

gagnant-gagnant, porteuse d'enseignements pour les deux parties. Ce programme de reverse mentoring est l'un des outils du programme Leadership lancé en 2024 pour accompagner le manager dans son rôle de leader et créer un environnement de travail motivant et performant pour chaque collaborateur.

## Mais aussi ...

Bien entourer, aider à maintenir les niveaux de compétences et d'aptitudes tout au long du parcours professionnel et accompagner le développement personnel est une priorité pour notre équipe Talent Acquisition & Development. Ainsi, différentes formations et sessions d'information sont régulièrement organisées à l'attention des responsables d'équipe afin de les aider à mieux accompagner nos collaborateurs et garantir un environnement de travail sain et productif pour tous. Un programme de formation dédié à l'absentéisme a ainsi été mis en place pour pouvoir 'bien entourer' nos collaborateurs et gérer efficacement les absences de courtes ou longues durées.

### TÉMOIGNAGE



« Cette initiative m'a vraiment donné un coup de boost. C'est très enrichissant de pouvoir échanger avec quelqu'un d'aussi expérimenté, dans une atmosphère ouverte et bienveillante. Dès les premiers échanges, j'étais motivée et curieuse d'apprendre, mais je voulais aussi partager mes idées. Ce programme m'aide à prendre du recul, à me challenger et à construire petit à petit mes compétences en leadership. Je sens déjà que cela va m'apporter énormément, tant sur le plan professionnel que personnel. »

**Tanzila Barkhamatova,**  
Sales Talent Trainee.



## Action 4 - Zenergy by Beobank.



Dans le cadre de notre engagement en faveur du bien-être et du développement personnel, les équipes RH ont organisé un programme spécifique pour les collaborateurs âgés de plus de 55 ans.

Objectifs : retrouver davantage d'énergie et d'équilibre au travail comme à la maison. En partenariat avec Golazo Energy, un programme santé « Zenergy by Beobank » a été proposé aux collaborateurs volontaires. Grâce à une approche holistique, le programme a permis d'explorer la santé physique, mentale et émotionnelle, et obtenir des conseils pratiques et concrets pour renforcer sa résilience mentale et adopter des habitudes de vie plus saines.

## Mais aussi ...

Une attention particulière est accordée à l'employabilité, à la rémunération flexible et à la création d'un environnement de travail motivant. Différents projets bénéficient aux employés, comme la possibilité de souscrire à des warrants, un nouvel avantage permettant d'optimiser la rémunération. L'année dernière, nous avons également versé pour la première fois une prime CCT 90, récompensant les efforts collectifs dans la réalisation de nos objectifs communs.

### TÉMOIGNAGE



« J'ai eu la chance de participer au programme Zenergy, une initiative proposée par Beobank pour accompagner ses collaborateurs vers plus d'énergie, de bien-être et d'équilibre au quotidien. Pendant 8 semaines, ce parcours nous invite à faire une pause et à porter un regard différent sur notre santé physique et mentale. Avec le temps, nous développons tous des habitudes qui s'ancrent dans notre quotidien sans toujours nous rendre compte de leur impact sur notre bien-être. Ce programme permet justement de prendre conscience de ces mécanismes et de découvrir des pistes concrètes pour mieux prendre soin de soi. Les différents ateliers proposés sont à la fois inspirants et très enrichissants : un workshop sur la résilience animé par une ancienne sportive de haut niveau, une session « Healthy Living » autour des quatre piliers d'une vie saine – mouvement, sommeil, alimentation et santé mentale –, un test d'âge biologique avec des exercices physiques, ainsi qu'un moment de coaching individuel. Au-delà des apprentissages, j'ai particulièrement apprécié ce temps que nous nous sommes offert pour prendre soin de nous, mais aussi les échanges avec les collègues, qui permettent de se découvrir autrement et de renforcer les liens. Un grand merci à Beobank pour cette initiative inspirante qui montre l'importance accordée au bien-être des collaborateurs. Une expérience que je recommande sans hésitation. »

**Caroline Vandeveld**, Local Communication Specialist dans l'équipe Marketing – Brand & Activation.



# Prendre soin de nos clients

## ENGAGEMENTS

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

## PRIORITÉS

- 1 – **Rendre l'ensemble de nos services accessibles** à tous et quel que soit le canal utilisé.
- 2 – **Communiquer** de façon transparente sur nos produits et en particulier sur ceux à caractère durable.
- 3 – **Accompagner** le marché belge dans sa **transition énergétique**.
- 4 – **S'assurer de la qualité** de nos services et protéger nos clients

## AMBITION

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

*D'ici 2027, 100% des conseillers seront sensibilisés à la durabilité afin de conseiller efficacement nos clients.*



## Action 1 - Pour Beobank « Chaque question client compte ».



Des études de marché récentes montrent que près d'un Belge sur cinq, toutes générations confondues, n'ose pas poser de questions financières sensibles à son conseiller financier, et c'est un obstacle que nous voulons lever chez Beobank. Nous avons mené deux études de marché pour mieux comprendre ce que les Belges attendent. C'est ainsi que la campagne marketing nommée « chaque question compte » a été lancée en 2025 et met l'accent sur notre accessibilité et le souhait d'accorder le temps nécessaire à chaque client, quelle que soit son importance. « Chaque question compte » est bien plus qu'un simple slogan. C'est une véritable déclaration d'engagement, qui reflète notre volonté d'entourer au mieux nos clients, actuels et futurs. Cette campagne permet de réaffirmer notre promesse : « Chez Beobank, nos clients sont bien entourés ! ».

## Mais aussi ...

Beobank maintient une stratégie de proximité et d'accessibilité, tout en intégrant divers canaux de contact pour ses clients actuels et futurs.

La combinaison de cette stratégie relationnelle et de services digitaux en constante amélioration positionne Beobank comme un acteur de confiance dans le secteur bancaire. Beobank a été récompensée par une 3ème place dans le classement des Bank Awards de Spaargids.be / Guide-épargne.be, tant dans les catégories de satisfaction générale que dans la catégorie « meilleur réseau d'agences ».

## TÉMOIGNAGE



« L'attention et l'engagement sont au cœur de mon travail. Raison pour laquelle j'ai débuté ma carrière chez Beobank et je continue de m'y développer : l'aspect humain et l'attention portée aux clients sont essentiels pour moi. Nous prenons le temps d'écouter les clients et j'ai vraiment le sentiment d'aider les gens, et d'alléger leur charge mentale et financière. Chez Beobank, il est encore possible de pousser la porte d'une agence pour poser une question. Nos clients apprécient cette grande accessibilité. Les applications numériques sont là pour assister les clients, mais l'humain reste au centre de tout. »

**Caroline Jorsen**, Conseillère clients particuliers à l'agence de Mortsel.

Découvrez [ici](#) son témoignage complet.



## Action 2 - Label Energy Efficient Mortgage.



En Belgique, une part significative du parc immobilier est encore énergivore et l'enjeu pour Beobank est de proposer aux clients un accompagnement sur mesure. Grâce au respect des exigences de qualité spécifiques imposées par la Banque Nationale de Belgique, Beobank est l'une des rares banques belges à avoir obtenu le label « Energy Efficient Mortgage » (EEML) pour ses crédits hypothécaires. Ce label européen permet d'identifier les prêts hypothécaires destinés à financer des logements et bâtiments économes en énergie : construction neuve, achat d'un logement performant en énergie (PEB A) ou rénovation améliorant d'au moins 30 % l'efficacité énergétique de l'habitation. Avec ce label, Beobank soutient activement la transition énergétique de ses clients ainsi que les objectifs européens en matière de logement durable.

## Mais aussi ...

Pour encourager et accompagner les clients dans leur mobilité durable, Beobank propose désormais d'assurer les deux roues au sens large : les vélos de ville et électriques, les vélos de course et VTT (électriques), les speedpedelecs, les hoverboards, les fauteuils roulants électriques ou encore les monoroues. En cas de problème, une assistance est disponible 24h/24 et 7j/7 en Belgique et jusqu'à 50 km au-delà des frontières.

### TÉMOIGNAGE



« Chez Beobank, nous constatons que de plus en plus d'acquisitions immobilières incluent un budget rénovation. Le nombre de crédits pour financer des rénovations énergétiques et écologiques ne cesse d'augmenter ces derniers mois. Ce sujet est automatiquement abordé avec nos clients dans le cadre de leur projet immobilier. Afin d'accompagner les clients dans leur projet, nous avons la possibilité chez Beobank d'utiliser un outil de simulation gratuit, établi par notre partenaire Rock.estate, qui permet d'obtenir un rapport de rénovation détaillé. Ce rapport indique quelles sont les rénovations les plus adaptées pour améliorer le score PEB de leur habitation et donne une estimation du coût de ces travaux et des économies d'énergie éventuelles dont le client pourrait bénéficier. Ce qui nous permet, lors d'un entretien avec le client, de définir les priorités en matière de rénovation et d'analyser la faisabilité du projet. Un autre avantage chez Beobank pour le client qui investit dans une habitation à faible consommation énergétique, est qu'il peut bénéficier d'une réduction de taux supplémentaire sur son crédit hypothécaire, avantage non négligeable. Bonus supplémentaire pour le client, avec son offre de crédit hypothécaire, Beobank a obtenu le label « Energy Efficient Mortgage » ; ce label est un plus pour donner confiance à nos clients. »

**Nadia Van Maldeghem**, Directrice de l'agence Rogier.



## Action 3 - L'European Accessibility Act.



Rendre l'ensemble de nos services accessibles à toutes et tous, quel que soit le canal utilisé, est déjà l'une des priorités de Beobank dans le cadre de sa stratégie ESG « Prendre soin ». L'entrée en vigueur de l'European Accessibility Act en juin 2025, a permis à Beobank de continuer d'avancer sur son plan d'actions afin de rendre l'ensemble de ses services accessibles et d'être conforme avec cette réglementation. Il s'agit de permettre aux personnes en situation de handicap d'utiliser le site, l'application mobile, les automates bancaires, et de prendre connaissance des documents, sans aucun frein. Pour se faire, une taskforce transverse, reprenant les différents métiers de Beobank, a été mise en place pour identifier les évolutions à mettre en place ainsi que les outils à utiliser. Pour informer nos clients, une déclaration d'accessibilité est disponible sur le site [www.beobank.be](http://www.beobank.be).

## Mais aussi ...

L'expérience et la satisfaction client sont au cœur de tout ce que Beobank entreprend. Ainsi, le site public de Beobank et le site transactionnel ont fait peau neuve pour assurer une navigation plus fluide, plus accessible et encore plus sécurisée. L'app Beobank Mobile conserve sa 5<sup>ème</sup> position du ranking SIA Partners, témoignant d'un engagement continu envers la satisfaction client.

Du côté des outils cognitifs, l'amélioration continue de PIXY - Assistant Virtuel Client, avec un déploiement sur le site vitrine et l'intégration de nouvelles intentions, a renforcé l'efficacité et la réactivité du service client, offrant une expérience utilisateur plus fluide et personnalisée.

### TÉMOIGNAGE



« L'accessibilité fait maintenant partie intégrante de l'évolution de nos services digitaux. Au-delà des exigences de l'European Accessibility Act (EAA), Beobank s'engage à permettre à chaque client d'accéder à ses services de façon autonome, simple et sécurisée. C'est un travail de longue haleine qui demande une attention constante. Nous sensibilisons nos équipes aux bonnes pratiques d'accessibilité et nous veillons à ce que nos contenus et parcours digitaux s'améliorent progressivement. Nous restons aussi attentifs aux retours de nos clients pour proposer, si besoin, une solution adaptée dans des délais raisonnables. L'accessibilité profite à tout le monde, pas seulement aux personnes en situation de handicap. Elle rend nos interfaces plus claires, nos contenus plus compréhensibles et l'expérience plus simple pour tous nos clients. C'est aussi une façon de rendre notre banque plus inclusive. »

**Thomas Van Eijnde**, UX/UI designer.



# 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**.

## AMBITION

*Limiter 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.*

***D'ici 2027, 100% des kms réalisés avec la flotte de véhicules seront compensés par des projets en lien avec la préservation et la restauration de la biodiversité.***

Quatuor Building - SA M. & J.M. Jaspers  
et J. Evers & Partners, architectes.

## PRIORITÉS

- 1 — **Limiter notre empreinte carbone.**
- 2 — **Amplifier le rôle sociétal de Beobank** auprès de nos communautés en renforçant l'inclusion et le lien social.
- 3 — **Se conformer aux attentes réglementaires** pour assurer la transparence.



## Action 1 - Des agences Beobank moins énergivores.



Beobank a lancé un plan 2024-2027 afin d'améliorer la performance énergétique de ses points de vente. Objectifs : éviter le gaspillage de l'énergie et réaliser des économies. Grâce à un audit énergétique, les équipes déterminent les travaux à mener pour améliorer la performance énergétique du bâtiment et fournir un score basé sur la réglementation flamande plus stricte. Par exemple, des compteurs numériques ont été installés dans les agences permettant de mieux détecter les consommations excessives. Si la mise en place de panneaux photovoltaïques est compliquée ou non rentable, les équipes privilégient l'installation d'une pompe à chaleur. A fin 2025, plus de 80 % des projets du plan ont déjà été réalisés.

## Mais aussi ...

Pour limiter son empreinte carbone, encourager un comportement responsable chez tous les collaborateurs et favoriser un cadre de travail agréable, Beobank propose depuis 2024, une plateforme de covoiturage réservée uniquement à ses collaborateurs.

### TÉMOIGNAGE



« Depuis plus de 12 mois, nous surveillons l'énergie dans tous nos bureaux où nous sommes propriétaires. En collaboration avec un partenaire externe, nous cartographions la consommation d'énergie et nous nous attaquons au problème de la consommation excessive par le biais de mesures concrètes. Nous avons également lancé un projet de panneaux photovoltaïques. L'exercice n'est pas évident car plusieurs questions se posent : Sommes-nous le seul propriétaire ? En cas de location, le bailleur nous donne-t-il son accord ? La structure du toit est-elle compatible ? Et l'orientation ? Là où c'est possible, des panneaux photovoltaïques ont été installés. »

**Ivan Jans,**

Projets Immo & Sécurité.



## Action 2 - Mobiliser les collaborateurs autour des actions de mécénat.



Depuis son lancement fin 2023, la fondation With You Fund a soutenu différents projets sur les thèmes de l'éducation des jeunes vulnérables, de la sensibilisation et de la protection à la biodiversité, ainsi que de l'inclusion numérique. Beobank implique ses collaborateurs dans cette démarche philanthropique et a lancé le 2<sup>ème</sup> appel à projets leur permettant de soumettre des projets associatifs qui leur tiennent à cœur. Au total, ce sont 14 projets qui ont été sélectionnés et 14 ASBL qui ont reçu un soutien.

## Mais aussi ...

Les collaborateurs participent régulièrement à des défis sportifs collectifs et surtout ceux qui sont organisés en faveur d'une bonne cause. Comme chaque année, les collaborateurs ont couru les 20 kms de Bruxelles au profit de l'**ASBL Escalpade** pour soutenir les enfants en situation de handicap, et ont parcouru 1000 kms à vélo au profit de l'ASBL Kom op tegen Kanker.

### TÉMOIGNAGE



« En regardant le journal télévisé sur la RTBF, j'ai découvert un reportage consacré au quartier d'Anderlecht mettant en lumière l'**ASBL FEFA**. J'ai immédiatement été touchée par l'énergie des bénévoles et par la cause qu'ils défendent avec conviction : favoriser l'insertion des jeunes et le soutien à leur famille par le football. Peu de temps après, Beobank lançait l'appel à projets de la Fondation With You Fund. L'occasion était parfaite. J'ai rapidement pris contact avec FEFA qui faisait face à un besoin urgent : rénover ses locaux pour mieux accueillir le personnel, les bénévoles, les enfants et les familles. Le projet a été retenu et l'ASBL a bénéficié d'un soutien de 9000 euros. Je suis particulièrement fière que Beobank s'engage en faveur de causes locales et contribue au développement de ces structures qui ont un réel impact sur le terrain. »

**Anne-Sophie Tandel**, Directrice Commerciale Invest.



## Action 3 - La journée de bénévolat chez Beobank.



Le Voluntary Day est bien plus qu'une simple journée de bénévolat. Ce dispositif incarne parfaitement la stratégie ESG de Beobank, « prendre soin ». En offrant l'opportunité à nos collaborateurs de sortir de leur quotidien professionnel, nous leur donnons la possibilité de s'engager auprès des communautés belges. Chaque employé.e de Beobank a la possibilité de s'investir durant ses heures de travail, à raison d'une journée par an, pour une cause qui lui tient à cœur. C'est l'occasion de contribuer à un projet local, tout en vivant une expérience individuelle ou collective avec des collègues de différents départements. En 2025, plusieurs journées ont été organisées pour maximiser le nombre de participants et l'impact sur le terrain.

## Mais aussi ...

Les collaborateurs de Beobank aiment être dans l'action et s'engagent dans des initiatives solidaires, comme le Cleanup Day dans le centre de Bruxelles, le don du sang ou la collecte de boîtes solidaires au profit des enfants défavorisés soutenus par l'ASBL Vincent de Paul qui a permis à 200 enfants de vivre un Noël plus joyeux.

### TÉMOIGNAGE

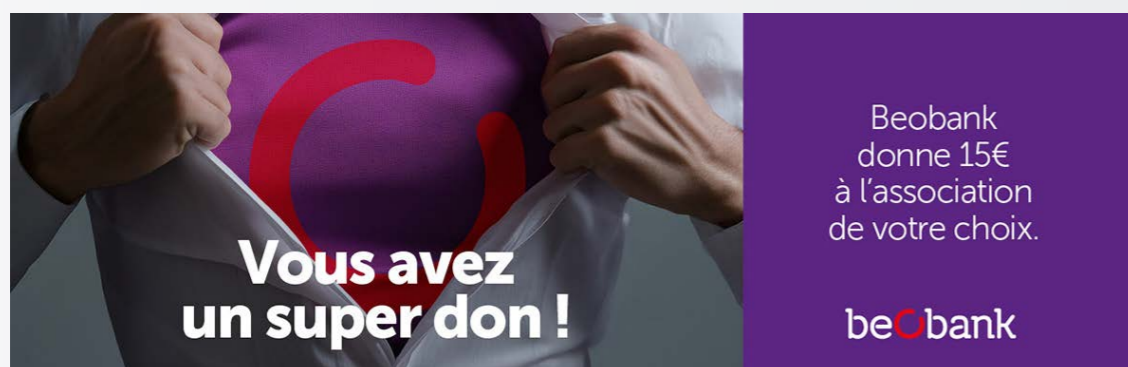


« C'est très important que des bénévoles viennent nous aider, cela nous permet de ramasser davantage de déchets et d'avancer dans notre mission. Ces journées nous permettent aussi de nous challenger et de faire de chouettes rencontres. Les bénévoles n'ont pas besoin d'aller au bout du monde pour faire quelque chose de concret pour la planète. »

**Anne-Laure Furnelle,**  
ASBL Aer Aqua Terra.



## Action 4 - Les collaborateurs de Beobank ont un super pouvoir.



Beobank a lancé une campagne de dons solidaires pour aider encore plus les associations déjà soutenues par With You Fund. L'opération a été baptisée « vous avez un super pouvoir ». Grâce au cadeau-don de 15 euros mis à disposition de chaque collaborateur, et de la plateforme de dons solidaires Better, les beobankers ont pu voter pour le projet qui leur tenait à cœur. Cette action a permis de renforcer le sentiment de fierté de travailler chez Beobank qui soutient des actions humaines et concrètes.

## Mais aussi ...

Beobank soutient depuis plusieurs années le KRC Genk. C'est ainsi que Beobank s'est naturellement associée à l'action emblématique organisée en Flandre, De Warmste Week, durant le match KRC Genk – Westerlo. Pour chaque supporter présent dans la tribune, Beobank a fait un don de 10 € à De Warmste Week afin de soutenir les jeunes souffrant de troubles mentaux.

### TÉMOIGNAGE



« Je trouve l'initiative très chouette et innovante. Grâce à cette campagne nous pouvons contribuer à notre échelle aux ASBL que With You Fund soutient et aussi découvrir comment Beobank fait la différence. »

**Quentin Delattre,**  
Conseiller clients particuliers agence de Binche.

# INDICATEURS DE PERFORMANCE

PANORAMA COMPLET

| Axes                               | Priorités  | Libellé de l'indicateur                                  | Données 2024                          | Données 2025                         |
|------------------------------------|--|--|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Prendre soin de nos collaborateurs | Accueillir, faire grandir et retenir les talents   | Montant de la masse salariale investie dans la formation | 4 597 374 €                           | 4 993 430 €                          |
|                                    |  | Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation    | 923                                   | 976                                  |
|                                    |  | Nombre de jours de formation                             | 61 197                                | 68 321                               |
|                                    |  | Nombre de jours d'absence pour maladie                   | 18 968                                | 17 512                               |
|                                    | Accompagner le manager dans son rôle de leader     | Taux de présence aux formations leadership               | 75 %                                  | 81 %                                 |
|                                    | Être un employeur dynamique, attractif et inclusif | Nombre de nationalités travaillant chez Beobank          | 17                                    | 15                                   |
|                                    |  | Effectif Femmes  | 523                                   | 525                                  |
|                                    |  | Effectif Hommes  | 512                                   | 526                                  |
|                                    |  | Effectif femmes manager                                  | 321                                   | 325                                  |
|                                    |  | Effectif hommes manager                                  | 372                                   | 373                                  |
|                                    |  | Nombre de mobilité (toutes catégories)                   | 174                                   | 120                                  |
|                                    |  | Nombre de départs/Nombre d'embauches                     | 100 sorties /121 entrées (CDD et CDI) | 76 sorties / 92 entrées (CDD et CDI) |

# INDICATEURS DE PERFORMANCE

## PANORAMA COMPLET

| Axes                             | Priorités  | Libellé de l'indicateur  | Données 2024    | Données 2025 |
|----------------------------------|--|--|-----------------|--------------|
| Prendre soin de nos clients      | S'assurer de la qualité de nos services                    | Délai de réponse moyen aux réclamations clients (jours)  | 9,84            | 11,22        |
|                                  |  | % des réclamations clôturées sous 15 jours   | 84 %            | 80 %         |
|                                  |  | Évolution du NPS client  | 39 %            | 44,20 %      |
|                                  |  | Note enquête annuelle : "à quel point êtes-vous satisfaits des prestations rendues par Beobank"? | 8,1/10          | 8,4/10       |
|                                  | Accompagner le marché belge dans sa transition énergétique | % de clients ayant déclaré leurs préférences de durabilité                                       | 57 %            | 93 %         |
|                                  |  | Nombre de clients utilisant la fonction PFM budget   | 220 000         | 260 044      |
|                                  |  | Nombre de prêts rénovation énergétique   | 4 001           | 4 170        |
|                                  | Protéger nos clients                                       | Nombre de prêts éco voiture  | 2 522           | 2 902        |
|                                  |  | Nombre de déclaration pour violations de Données à Caractère Personnel (DCP)                     | 1               | 7            |
|                                  |  | Évolution des montants liés à la fraude  | 430 187,93 €    | 507 427,80 € |
| Prendre soin de notre écosystème | Limiter notre empreinte carbone                            | Consommation d'énergie électrique (kW)   | 2 928 483       | 2 671 097    |
|                                  |  | Consommation de gaz (kW)   | 1 679 216       | 1 415 651    |
|                                  |  | Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )   | 5 666           | 5 860        |
|                                  |  | Nombre de kms réalisés en véhicules gasoil   | 2 244 866       | 1 015 931    |
|                                  |  | Nombre de kms réalisés en véhicules essence  | 1 258 561       | 441 000      |
|                                  |  | Nombre de kms réalisés en véhicule hybride rechargeable  | 1 666 635       | 1 758 250    |
|                                  |  | Nombre de kms réalisés en véhicule électrique  | nouvelle donnée | 2 782 500    |
|                                  | Consommation total de papier interne et externe (tonne)    | 101  | 73,49           |              |
|                                  | Amplifier le rôle sociétal de Beobank                      | Nombre d'évènements sponsorisés (hors event clients prof/ maison de fonds/soirées commerciales)  | 57              | 70           |
|                                  |  | Montant total accordé au mécénat   | 133 238 €       | 137 500 €    |

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