

Résumé – Rapport annuel
Groupe Delen Private Bank

31 DÉCEMBRE 2024

DELEN

PRIVATE BANK

Table des matières

- 1 Avant-propos du CEO 2**
- 2 Le Groupe Delen Private Bank en chiffres 4**
- 3 Delen Private Bank : stratégie, chaîne de valeur et structure..... 5**
 - 3.1 L'approche globale de Delen en matière de gestion patrimoniale, fondée sur ses valeurs fondamentales 5
 - 3.2 Actionnariat stable et bonne gouvernance 7
- 4 Aperçu financier 10**
 - 4.1 2024 : une année qui a dépassé les attentes..... 10
 - 4.2 Perspectives pour 2025 14
 - 4.3 Commentaires sur le compte de résultat 15
- 5 Bilan en matière de durabilité 17**
 - 5.1 Détermination des thèmes matériels ESG importants 17
 - 5.2 Investissement responsable – dialoguer avec les entreprises pour créer un impact positif 18
 - 5.3 Les collaborateurs – développer inlassablement le capital humain 19
 - 5.4 Clients – protection des données des clients grâce à la sécurité des données 21
 - 5.5 Gouvernance saine et intègre – pérennisation de la culture d’entreprise familiale..... 21

1 Avant-propos du CEO

Comme au premier jour

« Delen Private Bank, depuis 1936 », tel est le slogan qui figure sur nos brochures depuis quelque temps déjà. L'année prochaine, nous fêterons le 90^e anniversaire de la création de la Banque par André Delen. Au fond, Delen était une start-up à l'époque. Et dans notre esprit, Delen est encore et toujours une start-up. Car aujourd'hui, nous ressentons la même énergie, la même curiosité et la même envie de servir nos clients, comme au premier jour lorsque André Delen a ouvert les portes de son agence de change à Anvers.

C'est un incroyable privilège de rédiger un avant-propos pour la troisième année consécutive, ce dont je suis fier et reconnaissant. Les actifs sous gestion ont atteint un nouveau record, dans toutes les régions où nous sommes présents. Nous avons réussi à maintenir notre niveau élevé d'efficacité et notre bilan est solide. Aux Pays-Bas, nous avons accéléré notre croissance externe, tandis que l'acquisition de Dierickx Leys a renforcé notre position de leader indépendant sur le marché belge de la banque privée. Nos enthousiastes collaborateurs constituent le moteur de notre succès. Comment pourrait-il en être autrement dans un secteur où le service personnel est primordial ?

Je tiens donc à exprimer ma profonde gratitude à nos clients qui nous font confiance et à nos employés qui font en sorte que nous méritions cette confiance.

Je suis fier de la solidité de Delen Private Bank, mais je reste humble et vigilant. Car il y a bien sûr des défis. Tantôt, ce sont des opportunités, telles l'intelligence artificielle et l'attention croissante portée à la durabilité. Ces défis, par exemple les développements géopolitiques, sont parfois totalement imprévisibles. Et dans certains cas, ils sont inhérents à l'organisation. Chez Delen, une entreprise familiale en pleine croissance, protéger et renforcer notre culture d'entreprise constitue, selon moi, la principale mission au cours des prochaines années.

Nous pourrions maintenir notre croissance, notre réputation et notre volonté d'aller de l'avant uniquement en maintenant la qualité de nos services au plus haut niveau et en améliorant sans cesse l'expérience de nos clients. Mais cette croissance comporte le risque que notre plus grand capital, à savoir l'ADN de Delen, se

dilue progressivement. Un enjeu que nous prenons très au sérieux, au sein de la direction.

D'un côté, nos atouts principaux - rendement, proximité avec le client et efficacité opérationnelle - exigent un investissement continu dans les ressources, en particulier dans le personnel. Rien qu'en Belgique, nous avons recruté de nouveaux collaborateurs à un rythme soutenu ces dernières années. Il en sera de même en 2025, même avec l'intégration des nouveaux collègues de Dierickx Leys. Aux Pays-Bas, nous avons acquis trois gestionnaires de patrimoine en un peu plus d'un an. Nous sommes ravis de pouvoir ainsi accueillir en une seule fois tant de nouveaux talents.

D'un autre côté, avec la belle croissance du nombre de collaborateurs, il devient impératif de conserver notre touche Delen caractéristique. Notre ADN nous définit et nous guide dans tout ce que nous entreprenons.

Je suis convaincu que nous pouvons préserver notre identité à condition de cultiver notre esprit entrepreneurial. Qu'est-ce que cela implique ?

Delen a une vision ambitieuse avec une perspective durable, en investissant dans les talents, les infrastructures et l'informatique. Nous mettons de la passion dans tout ce que nous entreprenons, avec le souci du détail qui nous caractérise. Nous restons concentrés sur notre mission, à savoir gérer et planifier le patrimoine de nos clients de manière responsable, en veillant à leur liberté financière, pour aujourd'hui et pour demain. Nous apportons clarté et transparence dans un monde économique, politique et juridique complexe, avec agilité et efficacité. Et nous gardons les pieds sur terre, parce que le succès n'est jamais un droit acquis.

Motivé, ambitieux et passionné, Jacques Delen, président du conseil d'administration, est arrivé en 1975 à la tête de l'entreprise familiale fondée par son père. Exactement 50 ans plus tard, il est toujours animé par le même enthousiasme, et il suscite le même élan chez mes collègues et moi-même. Chaque jour est un jour nouveau, encore et toujours. C'est peut-être là le secret pour rester jeune d'esprit - en tant qu'individu et en tant qu'organisation.

Michel Buysschaert
CEO du Groupe Delen Private Bank

*Dans notre esprit,
nous sommes
encore et toujours
une start-up.*

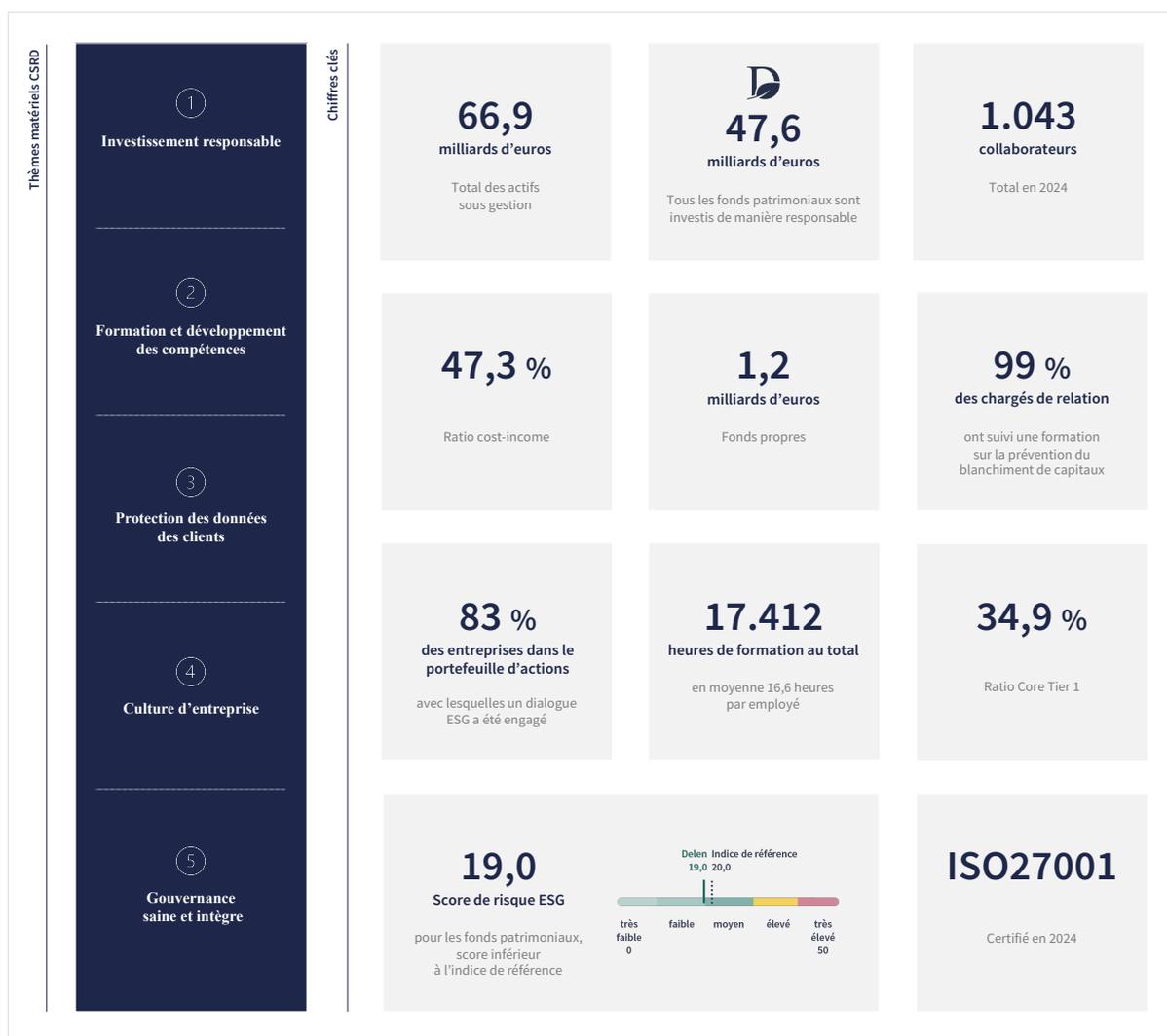
*Avec la belle croissance du nombre de collaborateurs,
il devient impératif de conserver notre touche Delen
caractéristique.*



2 Le Groupe Delen Private Bank en chiffres

Grâce à une croissance organique et externe et aux effets positifs du marché, le montant des actifs sous gestion de Delen Private Bank a atteint un niveau record en 2024, dans toutes les régions où elle est présente. Notre offre intégrée d'investissements responsables et de planification patrimoniale sur mesure a également permis de séduire de nombreux clients nouveaux et existants cette année. Le niveau d'efficacité opérationnelle, soutenu par un bilan solide, reste élevé. La forte culture d'entreprise de Delen, fondée sur des valeurs familiales, une approche personnelle et l'établissement de relations à long terme, vise avant tout la satisfaction des clients et des collaborateurs.

Voici quelques chiffres marquants concernant cette très belle année 2024, tant sur le plan financier qu'en termes de durabilité.

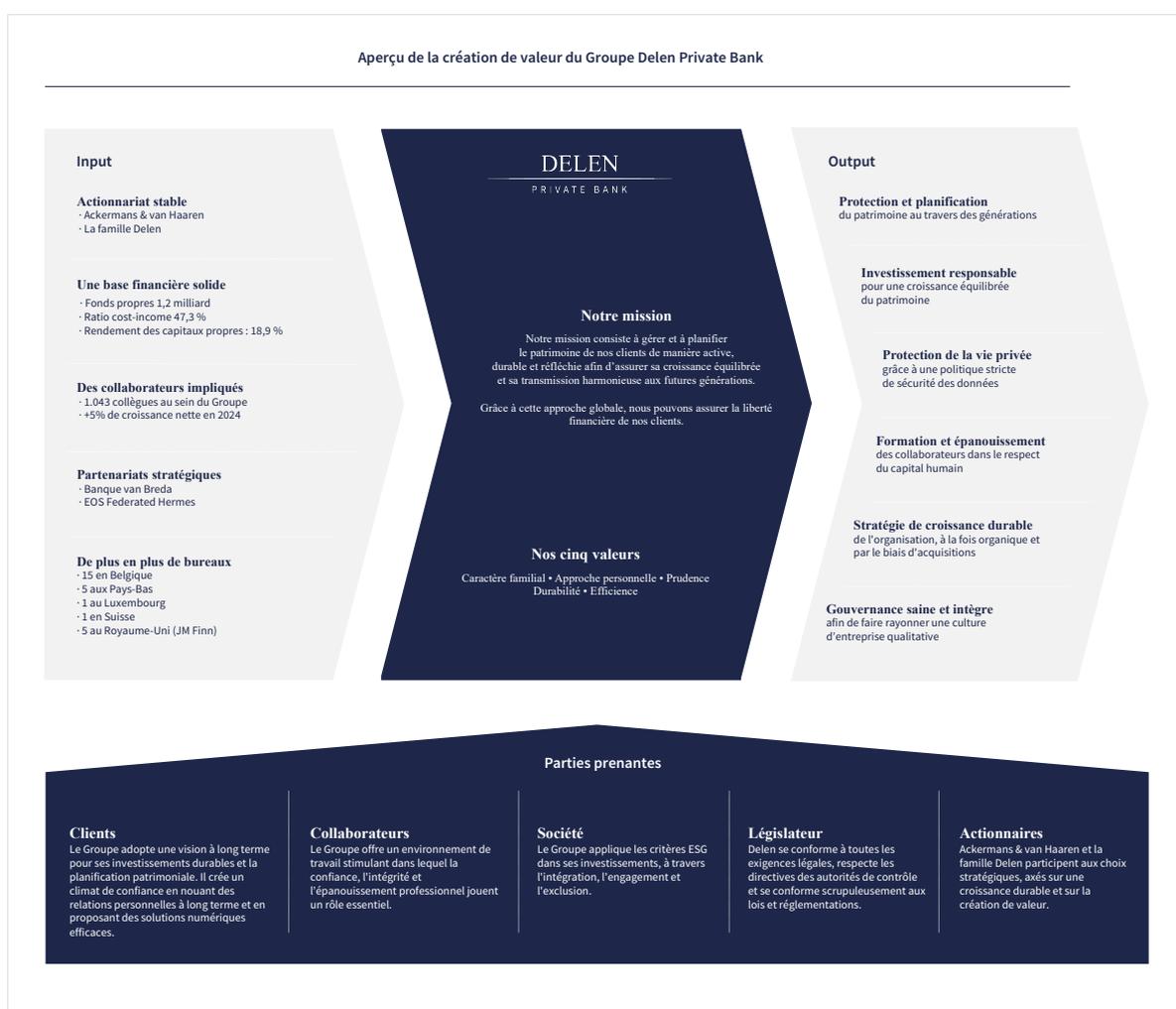


3 Delen Private Bank : stratégie, chaîne de valeur et structure

Gérer et planifier le patrimoine de particuliers, de clients institutionnels et d'entreprises : tel est le projet de Delen Private Bank. Une grande fidélité de la clientèle, une exécution opérationnelle sans faille, des performances régulières, une offre intégrée de gestion et de planification patrimoniale ainsi qu'une étroite collaboration avec la Banque Van Breda sont les fondements de notre succès. En Belgique, Delen Private Bank est une valeur sûre. Elle possède également des bureaux aux Pays-Bas – où elle étend sa présence – au Luxembourg, en Suisse et au Royaume-Uni (JM Finn).

Animée par sa mission, qui consiste à guider ses clients vers la sérénité et l'indépendance financière, Delen Private Bank se concentre sur son cœur de métier, la gestion patrimoniale intégrée, et déploie une stratégie de croissance fructueuse dans les cinq pays où elle est présente. En tant que gestionnaire de patrimoine, elle crée de la valeur pour toutes ses parties prenantes : clients, collaborateurs, société, actionnaires et législateur.

Vous trouverez dans les pages qui suivent une présentation des activités et de la stratégie de la Banque, ainsi qu'une description de la structure de ses organes de gouvernance.



3.1 L'approche globale de Delen en matière de gestion patrimoniale, fondée sur ses valeurs fondamentales

Delen Private Bank est active dans le secteur de la banque privée, spécialisée dans la gestion (principalement discrétionnaire) et la planification patrimoniale de ses clients. Sa mission est claire : gérer et planifier le patrimoine de ses clients de manière active, responsable et réfléchie afin de générer une croissance équilibrée et d'assurer une transmission efficace aux générations suivantes. Cette approche intégrée offre une certaine liberté financière et de la sérénité aux clients, pour aujourd'hui et pour demain.

3.1.1 Les 5 valeurs fondamentales de Delen Private Bank

Animée par un souci d'indépendance financière, Delen Private Bank propose à ses clients une offre globale de gestion de patrimoine. Elle s'appuie sur ses cinq valeurs fondamentales pour mener à bien cette mission :

- **Approche personnelle :** Delen Private Bank associe une approche personnelle à des solutions sur mesure ; à cet égard, les chargés de relation sont des interlocuteurs de confiance.
- **Caractère familial :** La Banque reste fermement attachée à ses racines en tant qu'entreprise familiale indépendante. À ce titre, elle conseille et assiste également les entreprises familiales, notamment dans le domaine de la bonne gouvernance.
- **Durabilité :** La garantie d'un rendement à long terme va de pair avec le respect des personnes, de l'environnement et de la société. Ces principes s'appliquent à la stratégie d'investissement responsable de la Banque, ainsi qu'à sa gestion en tant qu'organisation.
- **Prudence :** La Banque adopte une approche prudente et réfléchie, axée sur la liberté financière et des résultats équilibrés à long terme.
- **Efficiace :** Les solutions numériques, telles que l'application Delen et Delen OnLine, renforcent la convivialité et améliorent l'accessibilité, sans transiger sur la personnalisation du service.

3.1.2 Une approche globale : les activités de Delen Private Bank

Delen Private Bank adopte une approche globale et envisage le patrimoine sous toutes ses facettes - passé, présent et futur.

Delen Private Bank propose des solutions patrimoniales stratégiques qui offrent aux clients perspectives, rendements, sécurité et confiance. Les clients peuvent compter sur un partenaire qui évolue avec eux et les accompagne à chaque étape de leur parcours vers leur liberté financière.

Mettre en œuvre un projet patrimonial global requiert une vue d'ensemble du patrimoine

Une gestion et une planification réussies exigent une bonne compréhension du patrimoine. Delen Private Bank dresse pour ses clients un aperçu complet et détaillé de leur patrimoine : portefeuille d'investissement, biens immobiliers, produits d'assurance, collections d'art ou autres éléments faisant partie de leur patrimoine.

Grâce à des solutions numériques efficaces et hautement sécurisées, comme l'application Delen et Delen OnLine, les clients peuvent accéder à cet aperçu complet à tout moment et en tout lieu. Lorsque l'ensemble du patrimoine a été cartographié, complété par l'arbre généalogique et les droits de propriété, le chargé de relation peut offrir à ses clients un service de gestion et de planification de haute qualité.

Une gestion patrimoniale axée sur la croissance et la liberté financière

La gestion discrétionnaire (gestion au nom et pour le compte du client) vise une croissance équilibrée des avoirs des clients grâce à une approche proactive et réfléchie en matière d'investissement. Les portefeuilles des clients de Delen Private Bank sont composés de fonds d'investissement constitués d'obligations, d'actions et d'autres instruments financiers soigneusement sélectionnés. La gestion de ces fonds est confiée à Cadelam, une filiale de Delen Private Bank.

La stratégie d'investissement active suivie par Cadelam est fondée sur des convictions concernant les marchés, les valorisations et les perspectives. La composition du portefeuille est dynamique et repose sur l'analyse par Cadelam des tendances thématiques, du contexte économique, ainsi que sur des considérations ESG. Il importe à cet égard d'instaurer un dialogue avec les entreprises en portefeuille (engagement).

L'appétit pour le risque du client, défini dans son profil d'investissement, constitue un élément crucial de la gestion. La Banque propose huit profils, allant de très défensif à très dynamique.

Delen Private Bank recherche une croissance équilibrée du patrimoine, mais vise également à le protéger. La sensibilité et la dépendance à certains chocs sont constamment mesurées et régies par la gestion rigoureuse des risques assurée par Cadelam. La diversification, la liquidité et la qualité des entreprises sont à cet égard des éléments clés.

Les fonds d'investissement sont des entités juridiques distinctes (SA luxembourgeoises ou belges), qui n'ont pas de lien avec Delen Private Bank. Elles sont strictement réglementées par la législation luxembourgeoise et/ou belge, sous le contrôle des autorités financières respectives de ces deux pays. Cette structure offre aux clients un niveau supplémentaire de protection et de transparence.

Les entreprises peuvent également s'adresser à Delen Private Bank pour la gestion de leurs actifs, par exemple pour un investissement RDT (revenus définitivement taxés).

Une planification patrimoniale sur mesure, axée sur la protection et la transmission entre générations

Delen Private Bank propose également à ses clients des services de planification patrimoniale afin de préserver leurs avoirs dans le futur. Ce service vise à assurer la liberté financière des clients et de leur famille, pour aujourd'hui et pour demain.

Partant de la vue d'ensemble du patrimoine actuel, le chargé de relation ou l'estate planner effectue une simulation de l'évolution du patrimoine du client dans le temps, ainsi que des droits de succession qui seront dus s'il ne prend aucune mesure. La Banque propose ensuite une planification adaptée aux projets financiers, professionnels et personnels du client et suggère des actions possibles pour parvenir à une planification patrimoniale optimale. Par exemple, une donation, la rédaction et la modification d'un contrat de mariage ou d'un testament. Le client bénéficie ainsi d'une planification patrimoniale adaptée à l'ensemble de son patrimoine, immobilier et mobilier.

Les entreprises peuvent elles aussi s'adresser à Delen Private Bank pour des conseils fiscaux et juridiques de première ligne en matière de gestion, de succession, de transmission d'entreprise et de bonne gouvernance.

S'appuyant sur l'analyse de la chaîne de valeur et des informations obtenues auprès de ses différentes parties prenantes, la Banque a identifié son principal impact sur le monde extérieur, ainsi que les risques et les opportunités qui se présentent à elle en tant qu'organisation. À cette fin, une double évaluation de la matérialité a été réalisée, au cours de laquelle la Banque a examiné tous les impacts, risques et opportunités liés à la durabilité.

3.2 Actionnariat stable et bonne gouvernance

Le Groupe Delen Private Bank est détenu par deux actionnaires stables et solides : Ackermans & van Haaren et la famille J. Delen (via la société Promofi). Ensemble, ils prennent les décisions stratégiques.

La collaboration avec Ackermans & van Haaren remonte à 1992, lorsque le holding Delen a fusionné avec cette société d'investissement anversoise. Notre banque sœur, la Banque Van Breda, se concentre sur les entrepreneurs et les titulaires de professions libérales.

La forte croissance de Delen Private Bank et de la Banque Van Breda a fait du pôle financier une branche rentable et importante au sein du groupe Ackermans & van Haaren.



3.2.1 Comité de direction

Le Comité de direction de la Banque est responsable de l'exécution de la stratégie de la Banque, en suivant les lignes directrices définies par le Conseil d'administration. Il assure la gestion quotidienne de la Banque et la direction de ses différents services, dont les responsables lui font rapport. Le Comité de direction suit de près les performances de la Banque et supervise la gestion des risques.

Michel Buyschaert



CEO

- Politique commerciale générale
- Ressources humaines
- Supervision des sièges
- Audit
- Risk
- Suivi Cadelam
- JM Finn (Conseil d'administration)
- Delen Private Bank Luxembourg (Conseil d'administration)

Eric Lechien



CFO & Administrateur délégué

- Finance
- Acquisitions et suivi des participations
- ALM & Trésorerie
- Privacy
- Agents
- Suivi Luxembourg
- Suivi JM Finn
- Delen Private Bank Luxembourg (Conseil d'administration)
- JM Finn (Conseil d'administration)

Alexandre Delen



Administrateur délégué

- IT
- Operations (dont Trading)
- Services généraux
- Suivi Luxembourg
- Delen Private Bank Luxembourg (Conseil d'administration)
- Information Security

Katrin Eyckmans



Administrateur délégué

- Compliance + AML
- Service juridique
- Service fiscal
- Estate Planning

Matthieu Cornette



Administrateur délégué

- Sales Support
- Investment Office
- Supervision des sièges de Bruxelles & Wallonie
- Marketing & Communication

Bart Menten



Administrateur délégué

- Bank Van Breda
- Hunting/Prospection clients
- Crédits
- Famille & Patrimoine

3.2.2 Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de Delen Private Bank est chargé de déterminer la politique générale de la Banque et de superviser le Comité de direction. Forts de leur riche expérience, les membres du Conseil d'administration évaluent la politique et les performances de la Banque sous différents angles. Le Conseil d'administration a pris position en ce qui concerne la diversité des genres. Sur la base du nombre actuel d'administrateurs, le conseil d'administration vise une représentation d'au moins deux femmes.

Président



Jacques Delen
Président du Conseil d'administration

Administrateurs

Alexandre Delen
Administrateur délégué

Eric Lechien
Administrateur délégué

Luc Bertrand
Administrateur

Piet Dejonghe
Administrateur

Bart Menten
Administrateur délégué

Eric Pulinx
Administrateur indépendant

Matthieu Cornette
Administrateur délégué

Stephanie De Bruyne
Administrateur indépendant

Dirk Wouters
Administrateur

Katrin Eyckmans
Administrateur délégué

Michel Buyschaert
Administrateur délégué

Tom Bamelis
Administrateur

La liste des mandats externes des administrateurs est disponible [ici](#).

3.2.3 Comité d'audit et des risques

Un comité d'audit a été créé au sein du Conseil d'administration. En 2014, il est transformé en comité d'audit et des risques. Ce comité est notamment chargé de contrôler le processus d'information financière, de veiller au respect des règles administratives, juridiques et fiscales, et d'établir des procédures de contrôle interne. Il conseille également le conseil d'administration sur le degré actuel et futur de tolérance aux risques et sur la stratégie de risque.

Tous les membres du comité d'audit et des risques disposent de l'expertise nécessaire en matière de comptabilité et d'audit, ainsi que des connaissances, de l'expertise, de l'expérience et des compétences nécessaires pour comprendre et appréhender la stratégie et la tolérance aux risques de la Banque.

Au 31 décembre 2024, le comité d'audit et des risques était composé comme suit :



La composition la plus récente des organes de direction de la Banque est présentée sur le site Internet (via le code QR). Elle peut différer de la composition à la fin de l'année de référence.

Comité d'audit et des risques

Piet Dejonghe
Président

Stephanie De Bruyne
Administrateur indépendant

Eric Pulinx
Administrateur indépendant

4 Aperçu financier

Cette section décrit les principales évolutions financières du Groupe Delen Private Bank, ainsi que la stratégie de croissance dans les cinq pays où il est présent. Elle passe ensuite en revue les perspectives pour 2025 et analyse plus en détail le compte de résultat.

4.1 2024 : une année qui a dépassé les attentes

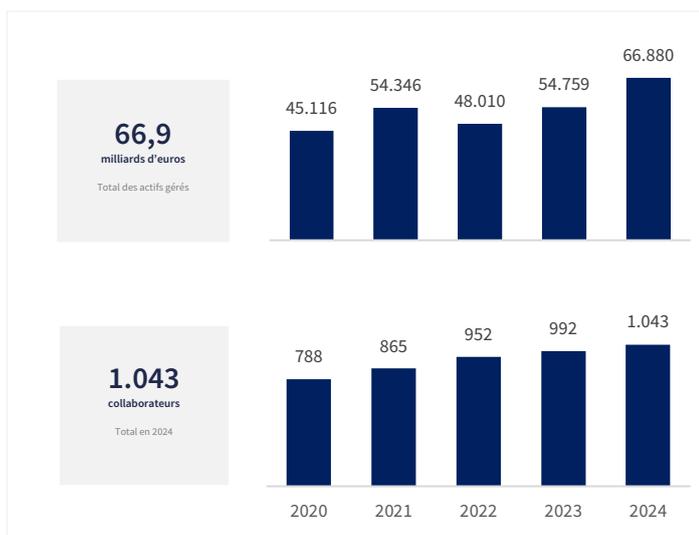
La croissance équilibrée de la Banque au cours des cinq dernières années est évoquée ci-dessous. La croissance régulière des actifs sous gestion est suivie d'une croissance similaire des effectifs, conséquence logique du service personnalisé qui est l'apanage d'une banque privée.

4.1.1 Des actifs sous gestion records grâce à des apports organiques et à des acquisitions

Fin 2024, les actifs consolidés sous gestion du Groupe Delen Private Bank s'élevaient à 66,88 milliards d'euros, soit une hausse substantielle par rapport aux 54,8 milliards d'euros de 2023.

Cette impressionnante croissance est due à une bonne année boursière, à un fort afflux organique de capitaux chez Delen Private Bank Continental (Belgique, Pays-Bas, Luxembourg et Suisse), et à l'accélération des acquisitions aux Pays-Bas.

Les importants flux nets d'actifs sous gestion ont été générés par tous les bureaux sur le continent, ils proviennent à la fois de clients existants et de nouveaux clients, presque exclusivement dans le cadre d'un service de gestion discrétionnaire. Pour Delen Private Bank Continental, 92,6 % du total des actifs sous gestion ont été gérés de manière discrétionnaire. Ce succès, la Banque le doit notamment au dévouement des équipes commerciales et administratives, soutenues par l'infrastructure informatique de pointe, qui garantit une procédure d'intégration fluide et efficace.





La Belgique a contribué à hauteur de 47,6 milliards d'euros au total des actifs sous gestion. Pour la première fois depuis longtemps, la part des nouveaux clients dans les entrées nettes de capitaux a dépassé celle des clients existants. Ce résultat s'explique en partie par les efforts accrus de contacts proactifs.

La proximité avec le client est l'un des fondements des services de Delen, comme en témoigne l'ouverture de 9 nouveaux bureaux en Belgique en 7 ans. Le nouveau bâtiment de Knokke, inauguré en décembre 2024, a généré une nouvelle dynamique. 2025 sera marquée par l'ouverture d'un bureau à Wavre.

La contribution de la banque sœur, la Banque Van Breda, a également été importante cette année : 16,9 milliards d'euros (31 % du total des actifs sous gestion) ont été gérés pour le compte de clients apportés par la Banque Van Breda.

Aux **Pays-Bas**, Delen Private Bank a contribué à hauteur de 3,4 milliards d'euros au total des actifs sous gestion, soit une hausse significative par rapport au 1,4 milliard d'euros en 2023. Les activités d'acquisition de la Banque ont augmenté dans des régions prometteuses comme La Haye et Eindhoven, et renforcent la position des Pays-Bas en tant que deuxième pôle stratégique du Groupe. L'asset deal de Puur Beleggen a eu lieu en janvier 2024, tandis que l'acquisition de Box Consultants, scellée deux mois plus tard, a été consolidée à partir d'octobre.

Le Luxembourg et la Suisse (qui totalisent 2,7 milliards d'euros) ont enregistré une évolution positive des actifs sous gestion discrétionnaire au cours de l'année, en se concentrant sur les particuliers fortunés et les expatriés à Genève et Zurich (Suisse) et dans « la Grande Région » (Luxembourg).

Chez **JM Finn** (Delen Private Bank 92,3 %), gestionnaire d'actifs au Royaume-Uni, les actifs sous gestion ont augmenté pour atteindre 13,1 milliards d'euros (10 844 millions de livres sterling) à la fin de 2024, contre 12,2 milliards d'euros (10 610 millions de livres sterling) en 2023. Malgré l'amélioration des apports bruts, les flux nets de capitaux sont restés sous pression en raison de l'augmentation continue du coût de la vie et des taux d'intérêt élevés, même si une légère amélioration a été observée vers la fin de l'année. L'équipe compte désormais un nouveau responsable du département Investment Office et a été renforcée par d'autres fonctions de soutien, ce qui a donné un nouvel élan à la croissance future.



4.1.2 L'augmentation du personnel évolue avec les actifs sous gestion

Delen Private Bank connaît une croissance rapide. Pour continuer à garantir les caractéristiques spécifiques de ses services - personnels, disponibles, accessibles - la Banque étoffe chaque année ses effectifs. Le recrutement est intensif, tant pour les postes informatiques et commerciaux que pour les fonctions de support. Les meilleurs atouts pour le client - l'approche personnelle, l'excellence opérationnelle et l'accessibilité - ne sont possibles que grâce à l'implication totale, à la motivation et au professionnalisme de toutes les équipes.



La force de Delen réside dans le temps et l'attention qu'elle consacre à ses clients. Le renforcement permanent des équipes commerciales et de support permet à la Banque de respecter ses engagements envers ses clients. C'est pourquoi elle est constamment à la recherche de talents. La bonne santé de Delen crée une dynamique étonnamment positive au sein et autour de l'organisation. En d'autres termes, Delen est un employeur attrayant. L'équipe RH se concentre sur le recrutement et la sélection, mais l'éventail de ses tâches est beaucoup plus large ; il inclut la formation et le développement, l'administration, la gestion des salaires et l'élaboration de la politique RH.

Delen Private Bank considère ses employés comme des entrepreneurs. Elle donne à tous les collègues l'espace et l'autonomie nécessaires pour exploiter pleinement leur potentiel et leur permettre de mener à bien leur mission. La confiance et la liberté d'action sont des catalyseurs d'innovation et de croissance. La Banque les soutient par ailleurs en proposant des formations. Elle forme ainsi des collaborateurs motivés pour qui le travail fait sens et qui s'engagent à fournir aux clients le meilleur service possible.

4.1.3 *L'efficience, la rentabilité et la solidité se maintiennent à un niveau élevé*

Le Groupe Delen Private Bank peut se targuer d'une excellente efficience par rapport à ses pairs dans le secteur. Son ratio cost-income est de 47,3 %. Celui de Delen Private Bank Continental est même nettement inférieur (39,6 %). La centralisation de la gestion discrétionnaire et l'infrastructure informatique performante expliquent ces excellents chiffres.

Les fonds propres consolidés (part du groupe) du Groupe Delen Private Banking s'élèvent à 1 227 millions d'euros au 31 décembre 2024, contre 1 184,9 millions d'euros au 31 décembre 2023. Le capital Common Equity Tier 1 du Groupe s'élevait à 708,8 millions d'euros à la fin de l'année (contre 860,8 millions d'euros à la fin de 2023). Delen Private Bank est particulièrement bien capitalisée, avec un ratio Common Equity Tier 1 de 34,9 %. La rentabilité des capitaux propres (moyens) a atteint un niveau élevé de 18,9 %.

47,3 %

Ratio cost-income

1,2

milliard d'euros
de fonds propres

18,9 %

rentabilité des capitaux
propres

34,9 %

Ratio core Tier 1

4.1.4 Croissance équilibrée - organique et par acquisitions

L'histoire de la croissance de Delen est caractérisée par l'équilibre et l'ancrage local, combinés à une expansion sélective à l'étranger et à un approfondissement des services offerts à ses clients. Ce succès se traduit par la relation continue et la fidélité des clients et des collaborateurs, ainsi que par l'excellente réputation de Delen Private Bank en tant que gestionnaire de patrimoine, d'employeur et de partenaire commercial dans le secteur niche de la gestion patrimoniale. La coopération stratégique avec la Banque Van Breda et la stabilité de l'actionnariat sur lequel peut compter Delen constituent d'autres facteurs de réussite de la Banque.

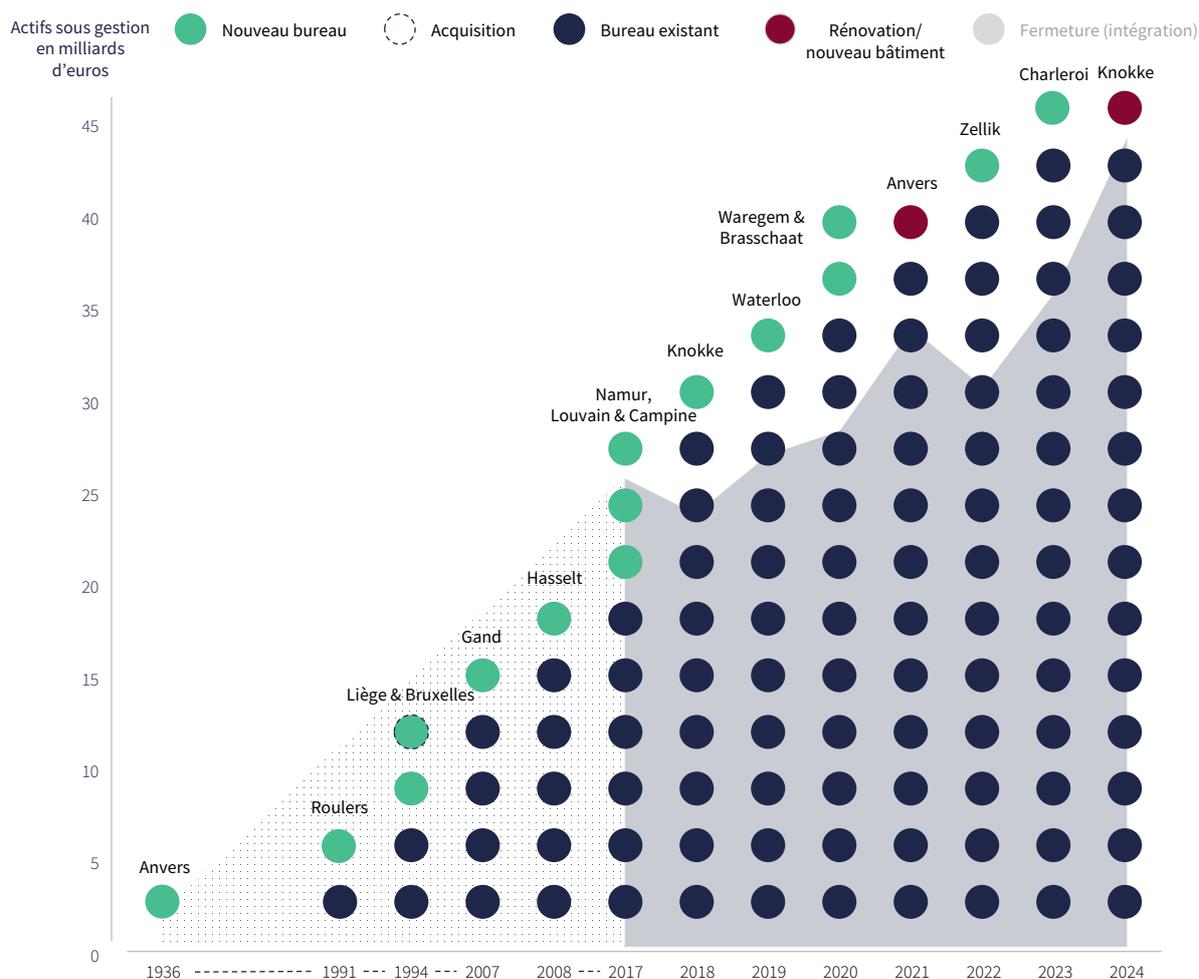
Belgique

Les activités d'acquisition de Delen Private Bank en Belgique se sont principalement déroulées entre 1994 et 2007, mais elles ont été relancées en 2024 avec l'annonce de l'acquisition de Dierickx Leys. L'acquisition de 100 % des actions de Dierickx Leys Private Bank sera entièrement financée sur fonds propres. La transaction a été finalisée au premier trimestre 2025, après l'approbation habituelle des autorités de contrôle. C'est la raison pour laquelle Dierickx Leys n'est pas encore incluse dans les chiffres de 2024.

Cette acquisition s'inscrit dans la stratégie visant à renforcer la position de Delen en tant qu'acteur indépendant sur le marché belge de la banque privée. En Belgique, Delen occupe une position de leader grâce à la forte croissance organique de ces dernières années.

Initialement agent de change à Anvers, Dierickx Leys Private Bank s'est développée au fil des ans pour devenir une banque privée gérant 3 milliards d'euros d'actifs. La banque affiche un bilan solide et emploie 73 collaborateurs dans cinq sièges, situés à Anvers, Mortsel, Gand, Courtrai et Louvain.

L'expertise et l'offre de services des deux organisations se sont enrichies et étendues au fil du temps pour répondre à l'évolution des besoins des clients. Un autre point important est le partage des valeurs communes, telles que l'approche personnelle, le caractère familial, l'intégrité et le respect.

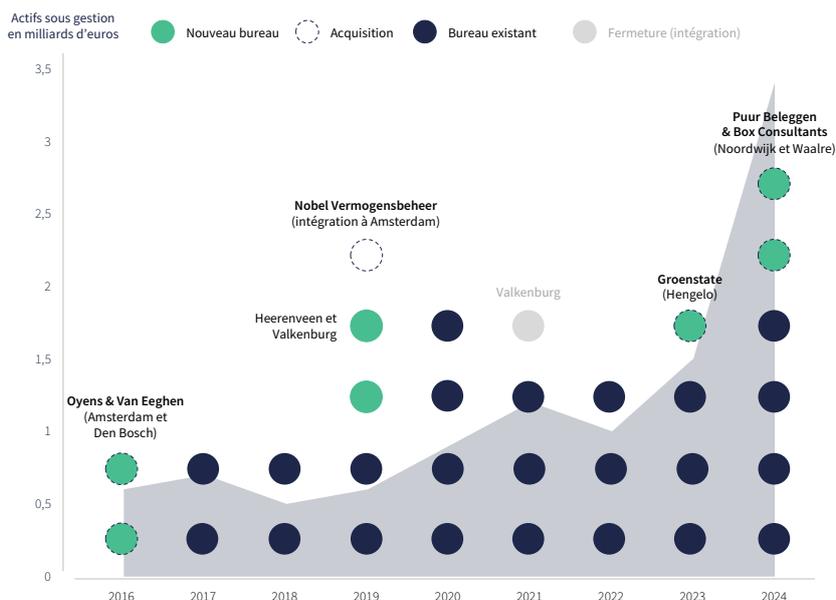


Pays-Bas

Delen Private Bank a fait son entrée sur le marché néerlandais en 2016 avec l'acquisition d'Oyens & Van Eeghen. D'autres acquisitions ont été réalisées par la suite : Nobel Vermogensbeheer en 2019, Groenstate Vermogensbeheer en 2023, et Puur Beleggen début 2024.

L'acquisition de Box Consultants (achevée en octobre 2024) a permis de doubler les actifs sous gestion aux Pays-Bas.

Ainsi, les Pays-Bas deviennent progressivement un deuxième marché domestique pour Delen, en plus de sa position de leader sur le marché belge.



Luxembourg et Suisse

Delen Suisse poursuit sa croissance en se concentrant essentiellement sur les particuliers et les expatriés belges et néerlandais fortunés à Genève et à Zurich. Delen Luxembourg cible les expatriés belges et néerlandais de la « Grande Région » et partout dans le monde qui recherchent une planification patrimoniale dans un contexte international.

Royaume-Uni

JM Finn développe actuellement des initiatives pour étoffer son offre de services de gestion de fortune, en proposant désormais à ses clients une formule centralisée et solide, à savoir la gestion discrétionnaire.

4.2 Perspectives pour 2025

Après deux années exceptionnelles pour les actions et les obligations, Delen Private Bank anticipe un impact potentiel sur la croissance des bénéfices des entreprises aux États-Unis et en Europe lié à l'incertitude autour des discussions concernant les droits de douane à l'importation. Combiné aux valorisations élevées dans le secteur technologique, à la dégradation des perspectives de réduction des taux d'intérêt américains et à des tensions géopolitiques persistantes, ce nouveau conflit commercial pourrait contribuer à la volatilité des marchés. La Banque adopte une position prudente, mais voit certainement des opportunités attrayantes en 2025.

Delen Private Bank reste engagée dans une croissance stratégique. En Belgique, les bureaux récemment ouverts à Charleroi et à Knokke devraient attirer de nouveaux clients dans les années à venir. L'ouverture d'un nouveau siège à Wavre au deuxième trimestre 2025 renforcera encore la présence de la Banque. La Banque étudie les possibilités d'ouverture de bureaux dans certaines régions où elle n'est pas encore présente. Elle poursuit par ailleurs l'intégration en souplesse de Dierickx Leys, l'objectif étant d'assurer une transition en douceur pour les clients et les collaborateurs. La transaction a été finalisée à la fin du premier trimestre 2025.

Delen Private Bank reste attachée à ses valeurs fondamentales que sont le service personnalisé à la clientèle, l'excellence opérationnelle et la gestion globale du patrimoine. Son équipe de collaborateurs professionnels, motivés et loyaux est à la base de son succès. Pour soutenir sa croissance continue, la Banque continue à recruter des fonctions commerciales et de support en 2025. En outre, Delen Private Bank poursuit ses investissements dans l'analyse de données et l'intelligence artificielle (IA) afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et d'optimiser l'expérience client.

Aux Pays-Bas, l'accueil et l'intégration des clients de Box Consultants devraient être achevés avec succès d'ici la fin de l'année 2025. La Banque continue à renforcer sa présence sur le marché néerlandais, en mettant l'accent sur le développement de ses activités dans les plus grandes villes du pays. Grâce à l'intégration réussie des acquisitions précédentes, Delen Private Bank est considérée comme un partenaire fiable pour des fusions et acquisitions sur le marché des gestionnaires de patrimoine indépendants aux Pays-Bas. Cette excellente réputation a été une fois de plus confirmée en février 2025 avec l'acquisition annoncée de Petram & Co, un gestionnaire d'actifs à Utrecht. Cette transaction devrait être finalisée dans le courant de l'année, après l'approbation habituelle des autorités de contrôle.

En 2025, JM Finn lancera des initiatives afin d'offrir à ses clients une approche plus solide et centralisée de la gestion discrétionnaire, en plus de ses services de gestion de fortune existants. La société mènera également de nouvelles actions commerciales pour soutenir son ambition

de croissance nette d'argent frais. JM Finn sera ainsi stratégiquement mieux en phase avec l'engagement des clients et la philosophie d'investissement de Delen.

Conformément à sa stratégie à long terme et s'appuyant sur la bonne santé de son bilan, la Banque reste principalement intéressée par des partenariats avec des entités qui partagent une vision stratégique similaire, en se concentrant principalement sur les régions où elle est déjà présente.

4.3 Commentaires sur le compte de résultat

Le bénéfice net consolidé de l'exercice s'élève à 227,4 millions d'euros. Les différents éléments qui y ont contribué sont exposés ci-dessous.

Résultats consolidés Delen Private Bank	2024	2023
Au 31 décembre en milliers d'euros		
Revenus bruts d'exploitation	682.258	569.884
Marge d'intérêts	50.015	40.095
Revenus de commissions bruts	623.010	523.103
Profits (pertes) sur instruments financiers du portefeuille de négociation	671	-19
Profits (pertes) sur la vente d'actifs financiers évalués au coût amorti	27	-77
Profits (pertes) sur la vente d'actifs financiers évalués à la juste valeur par le biais du résultat non réalisé	0	0
Profits (pertes) sur instruments financiers évalués à la juste valeur par le biais des profits ou des pertes	126	438
Autres revenus d'exploitation	8.409	6.344
Commissions versées aux intermédiaires	- 83.213	-68.425
Charges d'exploitation	-290.102	-258.562
Frais de personnel	-171.804	-154.503
Frais généraux et administratifs	-89.265	-77.856
Amortissements	-22.844	-21.677
Provisions	0	0
Réductions de valeur	21	-12
Autres charges d'exploitation	-6.210	-4.514
Résultats d'exploitation	308.943	242.896
Quote-part dans le bénéfice (la perte) de filiales communes mises en équivalence		
Résultat avant impôts	308.943	242.896
Impôts sur le résultat	-80.721	-61.024
Résultat après impôts	228.222	181.872
Intérêts minoritaires	-760	-2.382
Résultat net - part du groupe	227.463	179.490

4.3.1 Marge d'intérêts

La marge d'intérêts réalisée est la résultante des revenus d'intérêts moins les charges d'intérêts de tous les instruments produisant des intérêts. Le résultat d'intérêts de Delen Private Bank est étroitement lié au taux d'intérêt en vigueur de la BCE. Comme la BCE n'a abaissé son taux directeur pour la première fois qu'en juin, et qu'elle a ensuite procédé à d'autres réductions de taux d'intérêt jusqu'à +300 points de base le 31 décembre 2024, un confortable résultat d'intérêts de 50,015 millions d'euros a été dégagé pour 2024 sur l'ensemble de l'exercice. Compte tenu des évolutions actuelles et des tendances à la baisse des taux d'intérêt, le résultat d'intérêts pour 2025 devrait à nouveau diminuer quelque peu par rapport à 2024.

4.3.2 Revenus de commissions

La plupart de ces revenus comprennent des commissions pour des services de gestion, de conseil et de conservation. Compte tenu de la forte augmentation des actifs sous gestion, nous constatons également une forte croissance de ces revenus. Le chiffre d'affaires réalisé pour ce poste s'élève au total à 623,010 millions d'euros.

4.3.3 Charges d'exploitation

En 2024, les charges ont augmenté pour atteindre un total de 290,102 millions d'euros. Cette évolution s'explique principalement par la croissance de Delen Private Bank, où l'augmentation du nombre de collaborateurs se traduit logiquement par une augmentation des frais de personnel (171,804 millions d'euros). Les frais généraux et administratifs augmentent également pour atteindre 89,265 millions d'euros en raison de la croissance de l'organisation.

Les amortissements sont également en légère hausse, à 22,844 millions d'euros. Il s'agit principalement des coûts d'amortissement des bâtiments, du parc automobile et des amortissements des immobilisations incorporelles.

4.3.4 Ratio cost-income

Lorsque l'on compare l'augmentation de revenus avec celle des coûts, on constate un effet de levier opérationnel positif, les revenus augmentant plus que les coûts.

Le ratio cost-income est de 47,25 % pour le Groupe, ce qui est un très bon chiffre et une amélioration par rapport à 2023. Pour Delen Private Continental (Belgique, Pays-Bas, Luxembourg et Suisse), ce chiffre est encore plus faible, c'est-à-dire meilleur (39,6 %).

5 Bilan en matière de durabilité

La politique de durabilité de Delen Private Bank est ancrée dans les valeurs fondamentales qu'elle a adoptées depuis sa création. Dans une perspective de vision à long terme, elle entretient des relations durables avec ses parties prenantes - clients, collaborateurs, société, actionnaire et législateur. Prudente de nature, la Banque agit avec discernement et transparence, en tenant compte des risques et en les connaissant. Grâce à son offre de service personnalisé et à son approche familiale, elle a à cœur d'assurer la meilleure expérience possible à ses clients, et la complète par des services numériques efficaces.

Delen Private Bank est dès lors fondamentalement durable par nature. Michel Buyschaert, CEO de Delen Private Bank, s'exprime comme suit à ce sujet : « Prendre soin de ce qui est précieux est chez nous un réflexe naturel et cadre parfaitement avec notre politique en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de bonne gouvernance. » En conséquence, la politique de durabilité de la Banque s'étoffe d'année en année.

Son levier le plus puissant réside dans la philosophie d'investissement responsable appliquée à tous les fonds patrimoniaux en Belgique et aux Pays-Bas. Chez JM Finn aussi, la demande d'investissements responsables se fait de plus en plus ressentir. Depuis 2019, la Banque rend compte de ses efforts et de ses réalisations en matière de durabilité. La directive sur les rapports de durabilité des entreprises (CSRD) aide la Banque à surveiller et à traiter son propre impact sur les personnes et la société, ainsi que les risques et les opportunités qu'elle rencontre.

Une analyse de double matérialité a permis à la Banque d'identifier ses thèmes matériels de durabilité. Elle communique sur ces sujets de manière standardisée et transparente avec ses parties prenantes.

5.1 Détermination des thèmes matériels ESG importants

Sur la base de l'analyse de la chaîne de valeur et des informations obtenues auprès de ses différentes parties prenantes, la Banque a identifié ses principaux impacts sur le monde extérieur, ainsi que les risques et les opportunités qui s'offrent à elle en tant qu'organisation. À cette fin, une analyse de double matérialité a été réalisée, au cours de laquelle la Banque a examiné tous les impacts, risques et opportunités liés à la durabilité sous deux angles :

- La matérialité financière a été examinée et la question a été posée de savoir dans quelle mesure ces enjeux de durabilité pourraient affecter les performances financières de l'organisation.
- L'étude de matérialité de l'impact a porté sur la manière dont l'organisation elle-même affecte les personnes, l'environnement et la société.

Pour l'exercice 2024, cinq thèmes ESG importants ont été identifiés, sur lesquels la Banque se concentre de manière stratégique. Delen Private Bank peut ainsi générer un maximum de valeur pour ses parties prenantes.



Malgré les efforts de Delen en matière d'environnement, ce sujet n'a pas été inclus dans les thèmes stratégiques de durabilité de la Banque. À travers son bilan, l'impact de et sur l'environnement est en effet limité. Toutefois, le climat et l'environnement au sens large sont systématiquement pris en compte dans le cadre de la politique d'investissement responsable, au même titre que les critères relatifs à la justice sociale et à la bonne gouvernance.

5.2 Investissement responsable - dialoguer avec les entreprises pour créer un impact positif

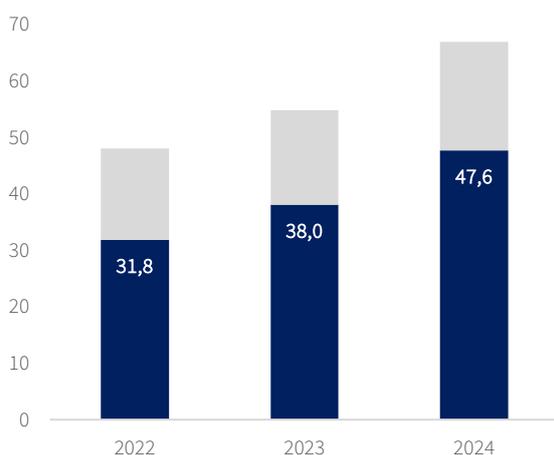
Grâce aux actifs investis par les clients dans les fonds patrimoniaux, Delen a un impact indirect sur l'environnement, la responsabilité sociale et la bonne gouvernance des entreprises sous-jacentes. Il existe d'une part un effet négatif via les investissements consentis dans certaines entreprises qui elles-mêmes exercent un impact négatif sur l'environnement et la société (émissions de CO₂, pollution, conséquences sociales, etc.). D'autre part, la Banque a une influence positive à travers le dialogue qu'elle engage avec les entreprises pour maintenir leurs efforts en matière de durabilité.

Les investissements responsables s'inscrivent dans la vision à long terme de la Banque. En investissant de manière responsable, la Banque contribue en effet à construire une société meilleure, plus verte et plus humaine. Sa motivation est également financière. Cette approche réduit en effet les risques d'investissement, couvre des thèmes d'avenir tels que la transition énergétique et l'innovation technologique et offre ainsi des perspectives de rendement équilibré. Les clients de Delen en sont également conscients. Sans une politique d'investissement responsable, la Banque risque de perdre la confiance de ses clients actuels et potentiels.



La Banque a introduit sa politique d'investissement responsable en 2016, conformément à sa vision à long terme et son souci naturel de prendre soin de tout ce qui a de la valeur. Au 31 décembre 2024, la Banque avait investi plus de 47,6 milliards d'euros d'actifs de ses clients par le biais des fonds d'investissement gérés par le gestionnaire Cadelam. Tous ces fonds appliquent systématiquement sa stratégie d'investissement responsable.

Évolution des actifs investis de manière responsable (en milliards d'euros)



Chez Delen Private Bank, Delen Private Bank Luxembourg et Delen Suisse, les avoirs des clients sont investis dans ces fonds.

La proportion des actifs des clients investis de manière responsable a augmenté ces dernières années pour atteindre 71 % en 2024. Si l'on exclut JM Finn, elle s'élève à 88 % des actifs investis.

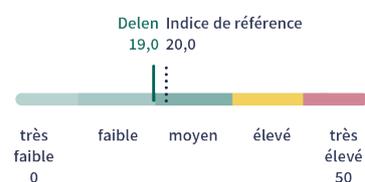
Chez JM Finn, il n'y a pas encore de politique formelle d'investissement responsable. Une politique sera élaborée en 2025, qui couvrira les fonds gérés en interne et une partie des autres actifs investis.

La politique d'investissement responsable de la Banque repose sur trois piliers : l'engagement, l'intégration de critères ESG (environnement, responsabilité sociale et bonne gouvernance) et l'exclusion.

Intégration

Outre les données financières, Cadelam, gestionnaire de fonds de Delen, intègre également des informations relatives aux questions environnementales dans ses analyses afin de prendre des décisions mûrement réfléchies concernant les portefeuilles. À cette fin, Delen Private Bank fait appel au fournisseur de données indépendant Sustainalytics. Leader du marché dans son domaine, Sustainalytics offre un large éventail d'informations ESG sur les entreprises cotées en bourse.

Cadelam utilise les scores de risque ESG, qui tiennent compte de la mesure dans laquelle la valeur financière d'une entreprise est menacée par des questions de durabilité. Plus le score de risque ESG est faible, plus l'entreprise est consciente et efficace dans le traitement des critères ESG. La moyenne pondérée du score de risque ESG du plus grand fonds profilé de Delen (profil dynamique) est de 19,0 (catégorie « faible score ESG »), ce qui est inférieur au score de l'indice de référence (20,0). La déclaration de durabilité fournit une vue d'ensemble complète des scores des autres principaux fonds profilés.



Cadelam utilise également les analyses de Sustainalytics relatives aux activités commerciales controversées en général et aux violations potentielles des principes du Pacte mondial des Nations unies.

Cependant, l'intégration des données sur la durabilité est toujours une première étape, à partir de laquelle Cadelam doit opérer un choix : investir (ou continuer à investir) en tant qu'actionnaire actif, ou exclure.

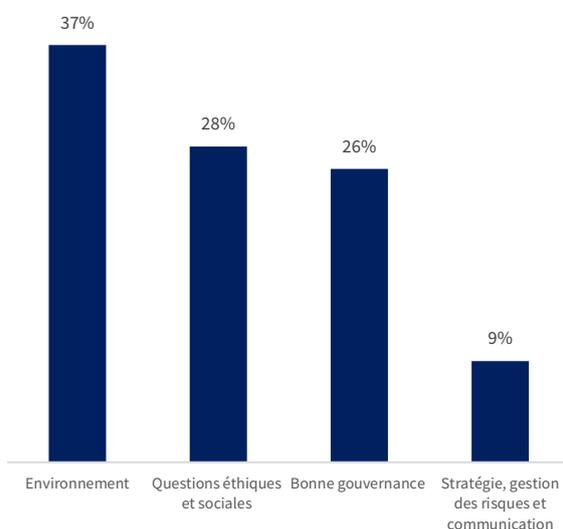
Engagement

Investir de manière responsable ne consiste pas seulement à évaluer les prestations passées. Il faut voir plus loin et examiner comment les entreprises seront capables dans le futur de traduire leur politique de durabilité en actions concrètes. À travers une démarche d'engagement, Cadelam et Delen Private Bank mènent en tant qu'actionnaires un dialogue constructif avec les entreprises afin d'encourager leurs progrès en matière de durabilité et d'user de leur influence pour favoriser une meilleure gouvernance et un meilleur impact social. Cadelam assure ce dialogue en collaboration avec la société Federated Hermes EOS (ou simplement EOS), qui conseille les investisseurs institutionnels avec une équipe indépendante d'experts ESG. Ils représentent ensemble environ 2.000 milliards d'euros de patrimoine au 31 décembre 2024 et disposent à ce titre d'un impact important.

Cadelam et EOS identifient annuellement les thèmes prioritaires en matière de durabilité. Ils dialoguent ensuite avec les entreprises concernées sur la base de cette liste des priorités. Le champ d'action d'EOS est vaste : à la fin de 2024, 83 % des entreprises présentes dans le portefeuille d'actions avaient été sollicitées pour au moins un dialogue au cours des trois dernières années. Les discussions sont approfondies et détaillées : EOS préfère le contact direct lors de réunions avec les entreprises plutôt que l'envoi de lettres.

Les thèmes abordés lors de ces dialogues sont variés. En 2024, 1.719 procédures d'engagement sur des sujets ESG étaient en cours avec 287 entreprises dont les actions et/ou les obligations sont détenues dans les fonds patrimoniaux. Tous les aspects de la durabilité ont été pris en compte : l'environnement (37 % des engagements), les questions éthiques et sociales (28 %), la bonne gouvernance (26 %) et enfin, la stratégie, la gestion des risques et la communication (9 %).

Domaines ESG qui ont fait l'objet d'un dialogue en 2024



En tant qu'actionnaire actif, Cadelam exerce régulièrement son droit de vote lors des assemblées générales et peut ainsi appuyer, ou à l'inverse contrer, certains choix stratégiques. C'est pourquoi le capital des clients de Delen, que Cadelam investit dans des fonds d'investissement, peut réellement peser dans la balance.

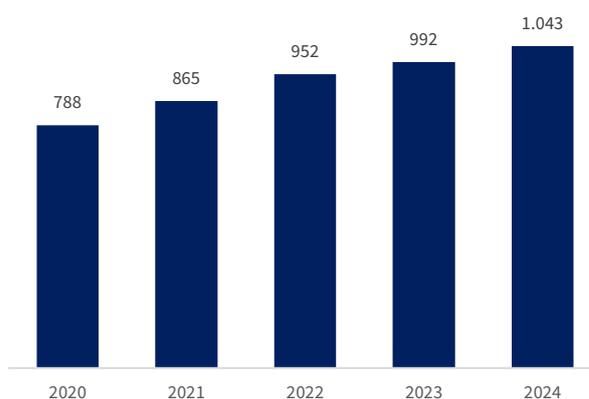
Exclusion

Vendre ou bannir de nos portefeuilles certaines entreprises est l'étape la plus sévère de notre gestion responsable. Lorsque le dialogue ou le vote dans le cadre de l'engagement ne fournit pas suffisamment de résultats ou lorsque le profil de durabilité d'une entreprise évolue négativement, un désinvestissement s'impose. Par ailleurs, Cadelam et Delen ont établi un certain nombre de limites concrètes, sur la base desquelles ils excluent les entreprises. Il s'agit d'entreprises qui mènent des activités controversées, comme les producteurs de tabac. Les entreprises qui présentent des risques ESG élevés sont également exclues du portefeuille.

5.3 Les collaborateurs – développer inlassablement le capital humain

La force de Delen Private Bank provient des personnes qui y travaillent. Il est donc d'une importance cruciale de prendre soin de ce « capital humain ». En raison de sa croissance, la Banque met tout en œuvre pour recruter du personnel fiable et qualifié, développer les compétences de ses collaborateurs et soutenir leur épanouissement personnel et professionnel.

Comme les années précédentes, Delen Private Bank a connu une croissance exceptionnelle en 2024 et compte aujourd'hui 1.043 collaborateurs. Lors du recrutement de nouveaux collaborateurs, la Banque ne s'intéresse pas seulement à l'expertise et aux compétences techniques. L'attitude et la personnalité sont aussi des facteurs déterminants – il doit y avoir une adéquation entre les valeurs partagées par nos collaborateurs et l'ADN de Delen Private Bank.



Évolution du personnel (en nombre d'employés) depuis 2020

Avertissement : seuls les chiffres de 2024 ont fait l'objet d'un audit

Delen Private Bank aspire à constituer les meilleures équipes possibles, en veillant notamment à leur diversité. La Banque recherche ainsi des compétences et des personnalités complémentaires. Elle considère la diversité à tous les niveaux comme une richesse pour les équipes.

La Banque sélectionne des personnes qui adhèrent pleinement à ses valeurs. Il existe depuis 2022 une politique de diversité dans laquelle est clairement formulée l'interprétation exacte que Delen donne à la notion de diversité et ses ambitions dans ce domaine.

Composition du personnel, de la direction et du conseil d'administration selon le genre

Diversité selon le genre	Hommes	Femmes
Collaborateurs	611 (59 %)	432 (41 %)
Comité de direction	5 (83,3 %)	1 (16,7 %)
Conseil d'administration	11 (86,7 %)	2 (13,5 %)

Conformément à la vision à long terme de la Banque, le département Ressources humaines s'efforce de stabiliser et de diminuer l'âge moyen des collaborateurs, qui est traditionnellement plutôt élevé dans le secteur financier. L'objectif est d'arriver à un mix idéal d'expérience et d'enthousiasme propre à la jeunesse.

Composition du personnel selon l'âge

Collaborateurs par groupes d'âge	2024
Moins de 30 ans	161 (15 %)
De 30 à 50 ans	589 (57 %)
Plus de 50 ans	293 (28 %)

5.3.1 Formation et développement des compétences

Des collaborateurs bien formés améliorent la qualité du service et contribuent à la sérénité des clients. En revanche, un manque de formation limiterait leur développement personnel et professionnel. Une gestion insuffisante des talents peut entraîner une forte rotation du personnel, un manque de compétences et une faible motivation au travail, ce qui se traduit par une inefficience opérationnelle, une augmentation des frais de recrutement et un impact négatif sur la réputation de la Banque et la satisfaction des clients.

C'est pourquoi, compte tenu notamment de l'importante croissance que la Banque a connu ces dernières années, l'accent est mis sur le recrutement de collaborateurs compétents et fiables, sur le développement de leurs compétences et le soutien de leur épanouissement professionnel et personnel. L'équipe des Ressources humaines a connu une expansion significative au cours des cinq dernières années, ses effectifs étant passés de quatre à douze personnes. Cette croissance s'est faite à la fois en profondeur, à travers une spécialisation accrue, et en largeur, avec l'intégration de tous les aspects d'une politique moderne en matière de ressources humaines.

Delen Private Bank établit une distinction entre l'apprentissage axé sur le développement et l'apprentissage axé sur la fonction. L'apprentissage axé sur le développement encourage les collaborateurs à prendre en main leur propre développement. Via le Learning Management System, une plateforme numérique, la Banque propose une large gamme de formations internes. Les collaborateurs peuvent y accéder n'importe quand, n'importe où, leur offrant ainsi une grande flexibilité tout au long du programme d'apprentissage. L'apprentissage axé sur la fonction se concentre sur le développement des compétences spécifiques dont les collaborateurs ont besoin pour remplir leur rôle de manière efficace et efficiente. Outre les formations obligatoires pour les fonctions à risque, les employés sont encouragés à identifier leurs compétences perfectibles sur la base d'une analyse d'écart afin de sélectionner les formations nécessaires.

En 2024, Delen Private Bank a dispensé 17.412 heures de formation, soit 16,63 heures par collaborateur. La qualité ainsi que la quantité des formations internes se sont améliorées de manière significative depuis l'introduction du Learning Management System en 2021. En 2024, les collaborateurs ont également été sensibilisés aux questions de sécurité des données et LinkedIn Learning a été déployé à l'attention de tous les collaborateurs en Belgique.

Aperçu des formations en nombre d'heures

Heures de formation	Nombre d'heures	Nombre moyen d'heures par employé (headcount)
Total	17.412	16,7
Delen Continental	15.805	21,7

5.4 Clients – protection des données des clients grâce à la sécurité des données

En tant que gestionnaire de patrimoine, Delen Private Bank détient d'importantes informations confidentielles de ses clients. Ces derniers doivent naturellement avoir la certitude que toutes leurs données sont entre de bonnes mains. C'est pourquoi le Groupe mise résolument sur une approche informatique robuste et innovante.

Les violations de la sécurité ou les défaillances dans la protection des données peuvent avoir de graves conséquences. De tels incidents peuvent entraîner une perte de confiance de la part des clients, des amendes légales et des pertes financières, ce qui peut gravement nuire à la réputation et à la stabilité opérationnelle de la Banque. L'amélioration des mesures de protection de la vie privée et de sécurité des données permet de renforcer la confiance des clients et de différencier la Banque de ses concurrents. En affirmant son engagement à protéger les informations de ses clients, la Banque peut attirer de nouveaux clients et fidéliser ceux qu'elle a déjà, et ainsi contribuer à sa croissance et à son succès.

La politique menée par Delen en matière de sécurité de l'information et les mesures d'encadrement prises à cet égard visent à protéger les ressources et les actifs informatiques de Delen Private Bank contre les actions involontaires ou intentionnelles, illégales ou nuisibles d'individus, telles que l'accès non autorisé et la perturbation des activités commerciales.

Une équipe informatique spécialisée, composée de 12 collaborateurs à plein temps, surveille en continu (24/7) les éventuelles tentatives de parties externes (hackers) d'accéder à nos données. Cette équipe a pour mission principale de veiller sur les données face aux attaques externes et de s'assurer que nos procédures et notre infrastructure informatique sont suffisamment résistantes pour se prémunir de toute intrusion. Les activités du département Information Security sont calquées sur des processus opérationnels spécifiques afin de limiter efficacement les risques. Les mesures de sécurité sont également intégrées dans les activités opérationnelles de l'organisation, ce qui améliore la résilience globale de la Banque.

ISO27001

Certifié en 2024

Compte tenu du caractère sensible de ce domaine, aucun indicateur de performance clé n'est communiqué à ce sujet. Pour illustrer les efforts considérables déployés par la Banque pour améliorer ses pratiques en matière de sécurité de l'information, la certification de la dernière norme ISO27001 a été officiellement obtenue en mai 2024.

5.5 Gouvernance saine et intègre – pérennisation de la culture d'entreprise familiale

Forte d'une culture fermement ancrée et d'une gouvernance rigoureuse, Delen Private Bank exerce une influence positive tant en interne qu'à l'extérieur. Nous construisons activement des relations durables avec nos collaborateurs, nos clients et les autorités de contrôle, basées sur la confiance et le respect mutuel. Nos efforts en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, ainsi que nos politiques de lutte contre la corruption et la fraude, contribuent à la stabilité financière et à la santé économique au sens large. Dans le même temps, le renforcement de la réglementation et les exigences strictes en matière de conformité au niveau de l'UE posent des défis. Ces exigences entraînent parfois des coûts de conformité plus élevés et des retards dans les processus, ce qui peut accroître la complexité et le risque d'amendes ou de pénalités.

Le comportement éthique de Delen Private Bank et son respect des lois et des règlements trouvent leur ancrage dans la forte culture d'entreprise de la Banque, en totale adéquation avec la mission et les valeurs de l'organisation. Nos cinq valeurs fondamentales – prudence, durabilité, contact personnel, approche familiale et efficacité – guident nos actions et nos décisions au quotidien.

Il incombe au conseil d'administration et à la direction de communiquer et de promouvoir activement ces valeurs, mais aussi de les observer et de les respecter de manière ostensible. En montrant clairement que l'exemple vient d'en haut, ils illustrent ce que des normes élevées de comportement éthique et d'intégrité signifie dans la pratique. Ensemble, ces valeurs partagées et ces lignes directrices constituent la politique d'intégrité qui fonde la confiance, la transparence et la forte culture d'entreprise de Delen Private Bank.

99 %

des chargés de relation

ont suivi une formation
sur la prévention du
blanchiment de capitaux

La politique de Delen Private Bank en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et la politique d'acceptation des clients, qui visent une conformité et une intégrité strictes, exigent des collaborateurs qu'ils respectent scrupuleusement les règles et qu'ils ne prennent aucune mesure susceptible de les contourner. Afin de s'assurer que les collaborateurs exerçant des fonctions à risque sont correctement informés dans ce domaine, des formations sont dispensées par le département Compliance interne. En 2024, 99 % de tous les chargés de relation ont participé à une formation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent.

DELEN

PRIVATE BANK

Éditeur responsable :
Michel Buysschaert, Jan Van Rijswijcklaan 184, 2020 Anvers • Delen Private Bank SA, RPM Anvers, section Anvers,
0453 076 211 - EXSUM24 FR 1.0