

DELEN

PRIVATE BANK

Rapport de durabilité

2022



Tables des matières

Introduction	3
Activités et chiffres clés	5
Nos principales réalisations en 2022	6
Les quatre ODD essentiels de Delen Private Bank	8
Des KPI pour chaque partie prenante	9
Analyse de matérialité de Delen Private Bank	10
Delen et ses clients	11
Les trois piliers de l'investissement responsable	12
Continuer à renforcer la satisfaction des clients	16
Préserver la sécurité en ligne	17
Delen et ses collaborateurs	19
Attirer et développer des talents	20
Se sentir bien au travail	22
Delen et la société	24
Notre empreinte écologique	25
Œuvres caritatives	30
Partenaires en sport et culture	31
Delen et le cadre légal	32
Les implémentations légales majeures en 2022	33
Gestion de patrimoine chez JM Finn	35
Maîtrise des risques	38
Annexes	41
Nos bureaux	45

Introduction

Une maison qui inspire la confiance >

Activités et chiffres clés >

Nos principales réalisations en 2022 >

Les quatre ODD essentiels de Delen Private Bank >

Nos KPI pour chaque partie prenante >

Analyse de matérialité de Delen Private Bank >

Une maison qui inspire la confiance



C'est avec un sentiment de fierté et de gratitude que j'écris cet éditorial, une première depuis mon arrivée chez Delen Private Bank. Au cours de cette année 2022 volatile, la Banque s'est en effet montrée forte, déterminée et confiante dans l'avenir, malgré les incertitudes ponctuelles. Cela se traduit par des résultats plus qu'honorables pour la Banque. Et pour cela, je remercie chaleureusement nos clients – fidèles ou nouveaux – et nos collaborateurs.

Ce ne fut pourtant pas une année facile : les marchés boursiers ont mis la patience et le sang-froid de nos clients à rude épreuve. La Banque a néanmoins réalisé des apports nets de capitaux dans tous les pays où elle opère. En Belgique, notre part de marché a sensiblement augmenté, et aux Pays-Bas, en Suisse et au Luxembourg, l'intérêt pour notre offre a connu aussi une belle croissance.

Notre succès repose sur de nombreux facteurs : le suivi personnel de nos clients par des chargés de relation motivés, la coopération entre nos différentes équipes, la communication transparente et proactive en période de crise, et notre offre de gestion et planification de patrimoine. Tout cela nous aide à atteindre notre objectif, à savoir procurer de la sérénité financière à nos clients.

À mes yeux, un élément ressort clairement : notre accessibilité, à savoir la proximité avec nos clients. Concrètement, en ouvrant de nouveaux bureaux comme récemment à Zellik ou Charleroi. Mais aussi au sens figuré, en étant disponible pour le client, où et quand il le souhaite. « Que pouvons-nous faire pour vous ? » est d'ailleurs ma question préférée dans chaque conversation. Et c'est là que réside la clé de notre succès et de notre croissance.

Écouter le client est un signe de respect. Cette valeur me tient à cœur et elle est aussi valable pour la société tout entière. Notre réflexe naturel de prendre soin de ce qui nous est précieux et de nouer des relations dans une perspective à long terme s'accorde parfaitement avec une politique axée sur l'environnement, la société et la bonne gouvernance. Notre politique de durabilité a de plus en plus d'impact. Son levier le plus puissant réside évidemment dans notre philosophie d'investissement responsable appliquée à tous les fonds patrimoniaux en Belgique et aux Pays-Bas. Chez JM Finn aussi, la demande d'investissements durables se fait de plus en plus ressentir. Et en tant qu'organisation, nous sommes en bonne voie vers la neutralité carbone. Je considère à cet égard qu'il s'agit d'une évolution plutôt que d'une révolution : pas à pas, mais sans retour en arrière.

Je voudrais conclure cet éditorial par des remerciements. À mon prédécesseur, René

Havaux, dont l'optimisme, la disponibilité et la foi en l'humain constituent une véritable source d'inspiration pour moi. Je remercie également Jacques Delen, notre président et le pater familias de la Banque. Ses conseils avisés, son œil affûté et son pragmatisme représentent un soutien indispensable. Avec eux, et avec les autres collègues de la direction, je me sens parfaitement bien entouré.

Cela va bientôt faire trois ans que j'ai rejoint Delen Private Bank, avec cette impression d'être chez moi. J'espère que les clients et les collaborateurs éprouvent cette même sensation en venant à la Banque ou en entamant leur journée de travail. C'est un privilège pour moi d'être à la tête de cette maison qui inspire la confiance.

Bonne lecture !
Michel Buysschaert

Notre réflexe naturel de prendre soin de ce qui nous est précieux s'accorde parfaitement avec une politique ESG.

Activités et chiffres clés

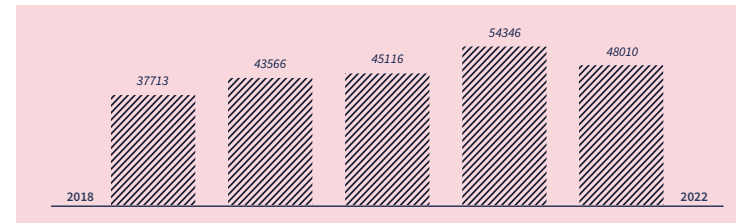
Delen Private Bank est un gestionnaire de patrimoine spécialisé dans la gestion discrétionnaire et la planification patrimoniale. Notre mission consiste à gérer et à planifier le patrimoine de nos clients de manière active, durable et réfléchie, afin d'assurer sa croissance équilibrée et sa transmission harmonieuse aux générations futures. Une approche globale et intégrée qui nous permet d'apporter de la sérénité à nos clients.

Une gestion de patrimoine responsable

La gestion de patrimoine discrétionnaire est confiée à Cadellam, gestionnaire de fonds du groupe, qui adopte une stratégie d'investissement active combinée à une politique dynamique en matière de risques. La construction des portefeuilles s'articule autour de trois éléments, à savoir la diversification, la liquidité et la qualité. Notre politique en matière d'investissement durable agit comme un filtre supplémentaire indispensable.

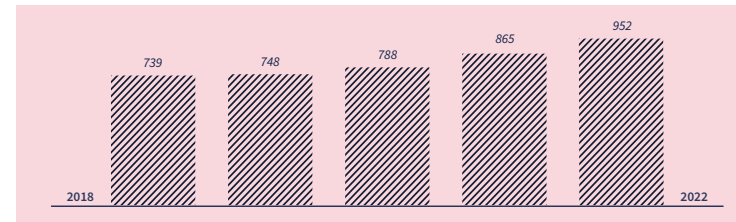
Planification patrimoniale

La planification patrimoniale, qui fait partie de notre offre Delen Family Services, comprend la planification financière (Financial Planning) et la planification successorale (Estate Planning). L'ensemble du patrimoine familial est répertorié avec soin et les documents importants pour la planification patrimoniale sont classés dans une archive digitale. La planification financière anticipe les évolutions qui se succèdent dans la vie de nos clients et leur impact sur leur situation financière. La planification successorale, enfin, définit les actions requises pour renforcer le patrimoine familial à l'avenir, par exemple un testament, une donation ou un mandat extrajudiciaire.



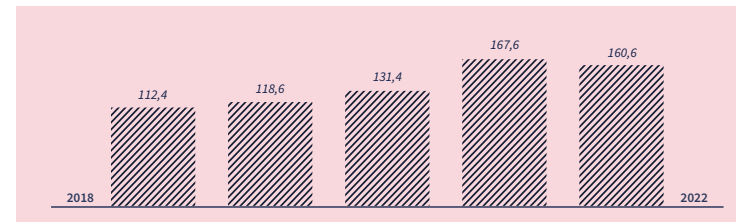
Total des actifs sous gestion

48 milliards d'euros



Collaborateurs, répartis sur 5 pays

952



Bénéfice net

161 millions d'euros

Ratio cost-income

51,8 %

Fonds propres

1 milliard d'euros

Rentabilité des capitaux propres

15,3 %

Ratio Core Tier-1

38 %

Groupe Delen, chiffres consolidés au 31/12/2022

Nos principales réalisations en 2022

Cette année encore, Delen Private Bank a tout mis en œuvre pour tenir son engagement d'entrepreneur durable. La Banque a de nouveau franchi plusieurs étapes importantes à cet égard. Vous trouverez ci-dessous un résumé de nos principales réalisations. Celles-ci sont présentées en détail plus loin dans le rapport.



31,8 milliards d'euros


Tous les fonds patrimoniaux sont investis de manière responsable

19,8
Score de risque ESG

Pour les fonds patrimoniaux contre 21,8 en moyenne pour l'indice de référence

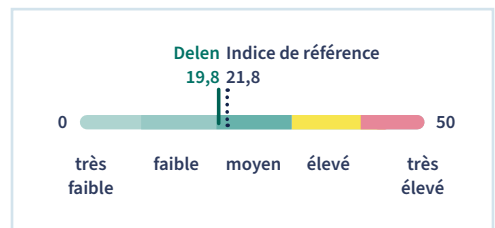
-68 % CO₂

Diminution de l'empreinte écologique de nos infrastructures grâce à la transition vers l'énergie verte



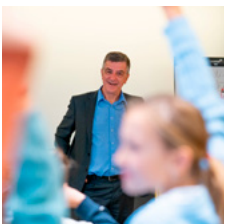
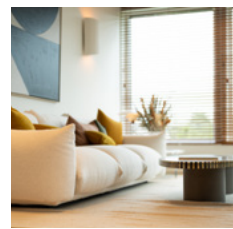
70 %
Ampleur de l'engagement

Pourcentage d'entreprises en portefeuille avec lesquelles nous dialoguons



Accessibilité locale

Un nouveau bureau à Zellik



Soutien de projets sociaux et œuvres caritatives

Soutien financier et aide pratique, par exemple l'hébergement des élèves d'une école détruite par un incendie (Woluwe-Saint-Pierre)

Solutions numériques

Réduction de la quantité de papiers



Collaboration avec la Fondation Roi Baudouin

Un levier financier pour divers organismes sociaux

Nos principales réalisations en 2022

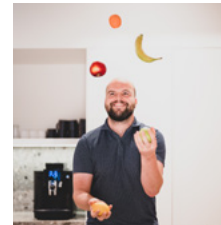


#proudpartner

Notamment de la Brafa, du KMSKA, d'Art Antwerp et d'Art Brussels

51,5 millions d'euros

payés en impôts des sociétés et taxes bancaires



Bien-être au travail

Un lieu de travail chaleureux et convivial pour des collaborateurs motivés

Électrification du parc automobile

Depuis le quatrième trimestre 2022, tous les nouveaux véhicules commandés sont électriques



2020	477	
2021	549	+72
2022	628	+79

Création d'emplois

151 engagements nets (hors JM Finn) en 2021 et 2022



.bank

Un nouveau nom de domaine « .bank » pour une sécurité en ligne accrue



Soutien de jeunes talents

Nos partenariats se concentrent sur des talents prometteurs, comme Manon De Roey

Un bilan solide

38 % de ratio core Tier 1

Les quatre ODD essentiels de Delen Private Bank

La durabilité fait partie intégrante de la mission de Delen : une gestion équilibrée et une planification réfléchie du patrimoine de nos clients. Nous nous inspirons à cet effet des 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies. Ils ont été transposés en 169 actions concrètes visant à protéger la planète et à garantir la prospérité pour tous. Les gouvernements et les entreprises qui souscrivent aux ODD s'engagent à les traduire en plans d'action. Ces objectifs doivent être atteints d'ici 2030.

Se concentrer sur l'essentiel

Delen Private Bank est attentive à tous les objectifs. Nous identifions toutefois quatre ODD en particulier, sur lesquels nous pouvons avoir un impact substantiel, soit directement par l'exécution de nos activités et l'emploi, soit par le biais de notre politique d'investissement.

Impact durable via l'organisation



Impact durable via la politique d'investissement



Travail décent et croissance économique

À l'égard de nos clients, nous favorisons la croissance économique en menant à bien notre mission principale : prendre soin de leur patrimoine et le faire croître. Grâce à Delen Family Services, nos clients obtiennent une vue d'ensemble de leur patrimoine global. L'analyse approfondie permet ensuite d'envisager une planification patrimoniale tournée vers l'avenir. Cette approche globale est très appréciée, comme en témoigne notre Net Promoter Score élevé et en constante augmentation. Forte croissance oblige, nous sommes continuellement à la recherche de nouveaux talents. En tant qu'employeur durable, nous mettons l'accent sur le bien-être au travail, une politique de rémunération équitable et attrayante, l'égalité des sexes et la diversité. Enfin, notre vision à long terme contribue également à la stabilité du système financier et crée de la valeur pour nos actionnaires. Avec un ratio core Tier 1 de 38 %, nous nous situons largement au-dessus de la moyenne du secteur. Notre faible ratio cost-income et la rentabilité élevée de nos capitaux propres reflètent notre niveau de performance.



Paix, justice et institutions efficaces

Delen Private Bank s'engage à agir avec intégrité et prudence. La lutte contre le blanchiment d'argent est prise très au sérieux : outre le respect strict de la législation, nous dispensons à nos collaborateurs les formations nécessaires à cet égard. Nous incitons également nos clients à agir de manière durable et fiscalement correcte. La Banque apporte par ailleurs sa contribution à la société en payant l'impôt des sociétés et les taxes bancaires à divers régulateurs du marché. En 2022, 51,5 millions d'euros ont été payés en contributions diverses et taxes bancaires.



Consommation et production responsables et lutte contre les changements climatiques

La politique d'investissement de la Banque et du gestionnaire de fonds Cadelam confère à la Banque un puissant effet de levier. Notre politique d'investissement responsable s'applique à tous les fonds patrimoniaux. Plus de 31,8 milliards d'euros sont donc investis de manière durable. Toute décision d'investissement suppose la prise en compte des paramètres financiers et ESG. Delen Private Bank contribue ainsi à plusieurs ODD, dont les principaux sont la consommation et la production responsables (ODD 12) et la lutte contre les changements climatiques (ODD 13).

Des KPI pour chaque partie prenante

Une politique de durabilité ne sera efficace que si elle peut être évaluée sur la base de critères mesurables, autrement dit de mesures qui donnent un aperçu de la situation actuelle, des progrès réalisés et des actions souhaitables ou nécessaires en vue d'une amélioration. Delen Private Bank utilise des KPI pour analyser les réalisations de sa politique de durabilité.

Les KPI ou Key Performance Indicators servent à mesurer les performances opérationnelles d'une entreprise, à en suivre les progrès et à corriger ce qui doit l'être.

Pour chaque partie prenante, la Banque définit des KPI spécifiques qui sont contrôlés année après année et constituent un critère important pour le score durable de Delen Private Bank. Les encadrés ci-contre illustrent de quelle manière la politique de Delen en matière d'environnement, de responsabilité sociale et de bonne gouvernance s'applique aux clients, aux collaborateurs, aux actionnaires, aux pouvoirs publics et à la société.

Pour la rédaction de ce rapport, nous avons suivi la Global Reporting Initiative (option « Core ») du Global Sustainability Standards Board, tout comme les années précédentes. Depuis 2019, la Banque enrichit son rapport avec les Objectifs de Développement Durable des Nations unies (ci-après les ODD).

Pour une description complète de l'actionnariat et de la structure de notre Banque, de la composition de nos organes d'administration et de la structure de direction, nous vous invitons à consulter notre site Internet.

En savoir plus sur la gouvernance



Clients

Véritable fil conducteur chez Delen Private Bank, la pensée à long terme s'applique tant à notre horizon d'investissement et à notre politique d'investissement durable qu'à la planification patrimoniale d'une génération à l'autre. Nous gagnons la confiance du client grâce à la relation personnelle que nous entretenons avec lui. Cette proximité se concrétise de deux manières : par de nouveaux bureaux et par des solutions numériques performantes.

Pouvoirs publics et régulateurs

Le Groupe Delen s'efforce de respecter correctement et scrupuleusement la législation des gouvernements et des régulateurs.

Collaborateurs

Delen crée un environnement de travail agréable, sûr et inspirant, où les collaborateurs se sentent bien et valorisés, tout en ayant la possibilité de se développer professionnellement et de concrétiser leurs ambitions. Delen noue des relations à long terme avec son personnel, basées sur la confiance et l'intégrité. Il y a de la place pour l'individualité, le talent et l'ambition de chacun. La collaboration joue ici un rôle central : chaque équipe représente bien plus que la somme de ses membres.

Actionnaires

Nos actionnaires, le groupe coté en bourse Ackermans & van Haaren et la famille Delen, participent étroitement à l'élaboration de la stratégie.

Communauté locale

Delen prend de multiples initiatives afin de réduire l'empreinte écologique de son organisation. Nos décisions d'investissement tiennent également compte de critères non financiers qui évaluent la politique ESG de l'entreprise considérée. Grâce à des partenariats à long terme, la Banque contribue au monde du sport, de la culture et des sciences.

Analyse de matérialité de Delen Private Bank

La matrice de matérialité présente les principaux thèmes ESG d'un double point de vue, à savoir celui des parties prenantes et celui du groupe.

Quatre de nos parties prenantes – les clients, les collaborateurs, les actionnaires et le régulateur – ont reçu une enquête sur l'importance des questions ESG. Les répondants pouvaient

indiquer les sujets qui leur tenaient à cœur. Leur vision est représentée sur l'axe des Y du graphique (statistiques agrégées).

L'estimation de Delen Private Bank est quant à elle transposée sur l'axe des X. Il s'agit plus précisément du résultat d'une estimation des risques pour chaque thème, réalisée en interne. Aussi, les sujets d'importance stratégique pour

l'accomplissement de notre tâche principale de gestionnaire de patrimoine ont reçu le score le plus élevé.

La matrice donne ainsi une indication de la mesure dans laquelle les priorités ESG du groupe correspondent à celles de ses parties prenantes. Les thèmes qui ont obtenu une note élevée pour toutes les parties sont examinés plus en détail dans le présent rapport.

Thèmes ESG

Bonne gouvernance

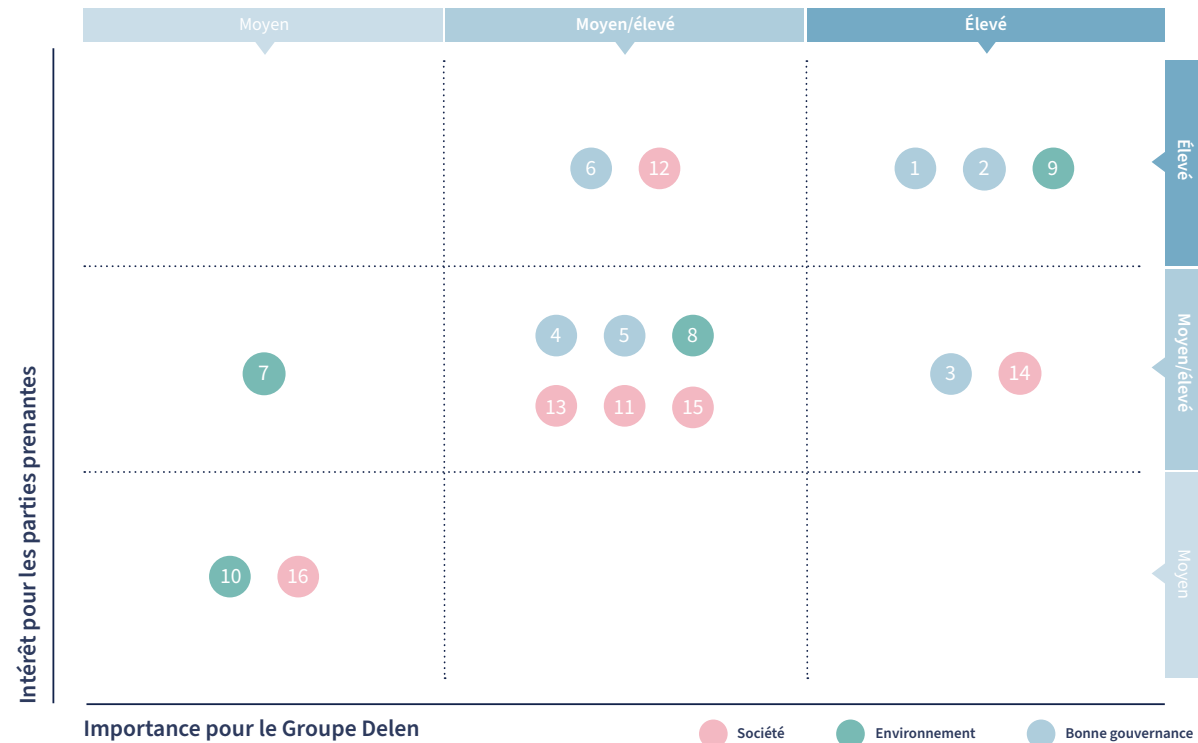
- 1/ Protection et sécurité des données
- 2/ Comportement éthique et responsable dans les affaires
- 3/ Transparence fiscale
- 4/ Contribution équitable
- 5/ Bonne gouvernance
- 6/ Résilience financière

Environnement

- 7/ Impacts environnementaux directs via les activités
- 8/ Impact environnemental indirect via la gestion de fonds
- 9/ Politique d'investissement responsable
- 10/ Protection du patrimoine culturel

Société

- 11/ Protection et croissance du patrimoine des clients
- 12/ Satisfaction des clients
- 13/ Esprit d'innovation et offre de produits novateurs
- 14/ Développement du capital humain
- 15/ Engagement des collaborateurs en faveur de la diversité et l'inclusion
- 16/ Soutien et implication de la communauté locale



Delen et ses

clients

Les trois piliers de l'investissement responsable >

Continuer à renforcer la satisfaction des clients >

Préserver la sécurité en ligne >

Les trois piliers de l'investissement responsable

Delen Private Bank est spécialisée dans la gestion de patrimoine discrétionnaire. En termes, la Banque investit les actifs au nom et pour le compte de ses clients. Ces décisions d'investissement ont un impact considérable sur la société. C'est au niveau de notre philosophie d'investissement durable que la politique ESG (environnement, responsabilité sociale et bonne gouvernance) revêt toute son importance.

En investissant dans des entreprises durables, la Banque contribue en effet à construire une société meilleure, plus verte et plus humaine. D'un point de vue financier, il vaut mieux constituer son portefeuille d'investissements avec des entreprises responsables. Cette approche réduit en effet les risques d'investissement, accroît les moyens octroyés aux thèmes d'avenir et offre ainsi la perspective d'une rentabilité équilibrée.

31,8 milliards de fonds investis durablement

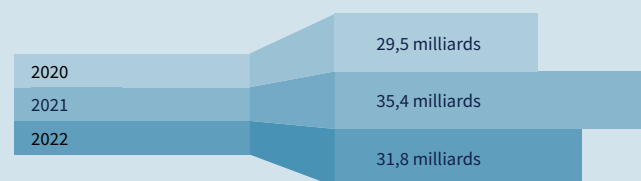
La Banque a formalisé sa politique d'investissement responsable en 2016. Depuis, nous avons constamment élargi et approfondi notre philosophie en matière de durabilité. Nous sommes déterminés à conserver notre rôle de pionnier et à affiner encore notre politique.

La Banque investit plus de 31,8 milliards d'avois 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. Chez Delen Private Bank, Delen Private Bank Luxembourg et Delen Suisse, les avois des clients sont investis dans ces fonds lors de la constitution des portefeuilles. ► [Voir encadré](#)

KPI 1 - Champ d'action de la stratégie d'investissement responsable

Cadelam applique les principes de l'investissement responsable à tout l'éventail de ses fonds patrimoniaux. À la fin de l'année 2022, Cadelam gérait un patrimoine total de 31,8 milliards d'euros conformément à ces principes.

Le recul par rapport à 2021 est dû à un effet de marché particulièrement négatif en 2022. Si nous excluons cet effet pour considérer uniquement les entrées et sorties dans nos fonds, nous constatons une croissance positive de nos fonds patrimoniaux en 2022.



L'Europe entend créer de la transparence dans le large éventail des investissements durables par le biais du Règlement sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (Sustainable Finance Disclosure

Regulation ou SFDR). Tous nos fonds sont classés Article 8 au titre de cette législation, ce qui signifie qu'ils promeuvent des caractéristiques de durabilité sans pour autant faire de la contribution à la durabilité un de leurs objectifs spécifiques.

Classification SFDR du produit

ARTICLE 6	Fonds non ESG
ARTICLE 8	Intégration de caractéristiques écologiques et/ou sociales dans les fonds
ARTICLE 9	Produits avec l'investissement durable comme objectif

Tous nos fonds patrimoniaux sont classés Article 8.

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

La Banque cherche à gérer au mieux les différents risques de durabilité (les « Principal Adverse Impacts ») de ses investissements en appliquant scrupuleusement ces trois piliers de la politique d'investissement durable.

Pilier 1 : engagement et actionariat actif

L'engagement désigne le dialogue continu et constructif entre l'investisseur et ses participations. En effet, en sa qualité d'actionnaire, l'investisseur (dans notre cas, Cadelam) a bien sûr droit à une part des bénéfices, mais le droit de vote associé à ses actions lui permet également de peser sur les orientations de la politique de l'entreprise dans laquelle il investit. Au travers de discussions constructives et d'accords concrets, Delen Private Bank et Cadelam encouragent les entreprises à réaliser leur transition vers un monde plus écologique, socialement plus juste et mieux gouverné. Dans cette démarche, nous examinons également les progrès réalisés par les entreprises : celles qui font des efforts pour rendre leurs activités plus durables, mais qui n'ont pas encore atteint leur objectif final, restent sur notre radar d'investissement. Nous avons fait appel à la société EOS, de renommée internationale, qui conseille les investisseurs

institutionnels comme Cadelam avec une équipe indépendante d'experts ESG. Ils représentent ensemble plus de 1 600 milliards d'euros de patrimoine et disposent à ce titre d'une force de frappe importante.

Notre gestionnaire de fonds Cadelam et EOS identifient les thèmes prioritaires en matière de durabilité. Ils dialoguent ensuite avec les entreprises concernées sur la base de cette liste des priorités.

▼ Voir encadré

Avec EOS, nous avons scellé cette année 1 658 engagements avec 325 entreprises autour de leur politique en matière de durabilité et d'objectifs de développement durable. Tous les aspects de la durabilité ont été pris en compte : l'environnement (466 des engagements), les questions sociales (428), la bonne gouvernance (550) et enfin, la stratégie, la gestion des risques et la communication (214).

En tant qu'actionnaire actif, nous pouvons appuyer – ou à l'inverse contrer – certains choix stratégiques en exerçant notre droit de vote lors des assemblées générales. C'est pourquoi le patrimoine de nos clients, que Cadelam investit dans des fonds d'investissement, peut réellement peser dans la balance, et avoir un impact. Supposons que Cadelam incite une entreprise classique à s'orienter plus rapidement, plus efficacement ou à plus grande échelle sur la voie de la durabilité, et que celle-ci augmente effectivement ses efforts à la suite de cette incitation : le gestionnaire de fonds a alors initié un mouvement.

En 2022, grâce au partenariat avec EOS, Cadelam a pu assumer son rôle d'actionnaire actif lors de plusieurs assemblées d'actionnaires et voter pour diverses résolutions. Une stratégie claire et une communication ouverte créent une dynamique permettant à chacun d'y gagner : les entreprises (croissance durable), les investisseurs (investissements rentables) et l'environnement au sens large (les personnes, l'environnement et la société). Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de dialogues engagés, classés par thème.

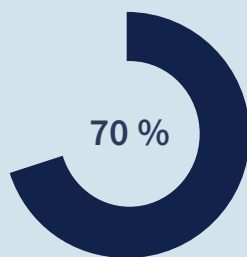
Environnement : faire correspondre les modèles économiques à l'Accord de Paris sur le climat.

Politique sociale : dialoguer avec les entreprises dont les chaînes d'approvisionnement sont mondiales, par exemple à propos de la légitimité sociale et économique.

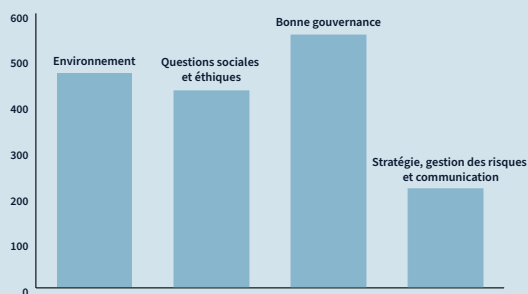
Bonne gouvernance : fixer les contrôles et les équilibres organisationnels d'une entreprise. Un conseil d'administration qui fonctionne bien et un juste équilibre entre la rémunération et la création de valeur durable créent les bonnes impulsions pour des prises de décisions ciblées.

KPI 2 - Engagement

L'ampleur de l'engagement indique le rapport entre le nombre d'entreprises engagées dans la procédure d'engagement et le nombre total des entreprises en portefeuille. Nous avons fixé le minimum à 60 %, mais notre ambition va plus loin.



Nous dialoguons avec 70 % des entreprises dans lesquelles nous investissons par le biais de la gestion discrétionnaire. Ce pourcentage équivaut à 1 658 procédures d'engagement dans 325 entreprises différentes. La répartition par thème est présentée ici sous forme de graphique.



Exemple 1 *L'engagement en action dans le secteur de l'électronique*

Un acteur important du secteur de l'électronique et des médias s'approvisionne en matières premières minérales dans des pays en développement, ce qui présente un risque au niveau du travail des enfants. En partie sur l'insistance d'EOS, l'entreprise a affiné son code de conduite pour les fournisseurs de minerais, cartographié sa chaîne d'approvisionnement en cobalt et procédé à des audits réguliers de ses fournisseurs.

Pilier 2 : intégration des paramètres ESG

La santé financière d'une entreprise ne sera durable à long terme que si elle s'accompagne de bons résultats sur les paramètres non financiers. Si une entreprise ne gère pas (suffisamment) ses risques sur le plan des paramètres ESG, elle le paie tôt ou tard. Elle risque ainsi de ternir sa réputation et d'exposer au grand jour son manque de vision à long terme. À l'inverse, une entreprise pleinement consciente des enjeux ESG peut mieux identifier de nouvelles opportunités et exploiter un avantage compétitif qui aura une incidence positive sur sa rentabilité financière. Au cours des 25 dernières années, le fournisseur de données indépendant Sustainalytics s'est forgé une réputation de leader mondial dans l'évaluation de la durabilité des organisations.

Il emploie plus de 200 analystes qui étudient pour ainsi dire toutes les entreprises cotées en Bourse de la planète. Cadelam se base sur les données de Sustainalytics pour intégrer les paramètres non financiers dans sa politique d'investissement. Concrètement, Sustainalytics fournit des données sur les sujets suivants :

Risques ESG / Ceux-ci exposent les points problématiques au niveau des questions ESG. Les risques ESG peuvent hypothéquer l'avenir (financier et autre) d'une entreprise. Pour

KPI 3 - Score de risque ESG

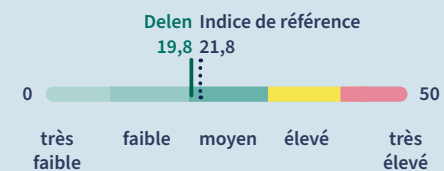
Sustainalytics analyse et cote les entreprises selon leurs risques ESG. Le spectre va de 100 à 0. Plus le score est bas, plus les risques ESG sont faibles pour l'entreprise. Les entreprises affichant des scores supérieurs à 40, considérés comme « sévères », sont écartées du portefeuille. Le score moyen pondéré des risques ESG de nos portefeuilles s'élève à 19,8.

L'ambition est de continuer à réduire ce score de risque autant que possible à l'avenir, pour obtenir un score constamment inférieur à notre indice de référence.

un investisseur, il est donc important de pouvoir identifier ces risques à un stade précoce. Par exemple, une violation des normes environnementales ou un problème de gouvernance. Les entreprises avec un score de risque ESG supérieur à 40 sont exclues des portefeuilles. ► [Voir encadré](#)

Activités intrinsèquement durables / Sustainalytics permet de détecter les entreprises de niche dont la grande majorité du chiffre d'affaires provient de produits et services ayant un impact positif sur l'environnement et la société dans son ensemble. Le cadre de référence est formé par les objectifs de développement durable des Nations unies.

Activités controversées / Grâce à des informations détaillées, Cadelam identifie les entreprises impliquées dans des activités non durables. Ces informations permettent à Cadelam d'exclure certaines catégories d'entreprises. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet dans la politique d'exclusion.



Source : Sustainalytics

Exemple 2 *L'intégration en action dans le secteur de la production d'énergie*

Le plus grand défi pour les producteurs d'électricité réside dans la transition de leur mix énergétique vers les énergies renouvelables. À cet égard, une entreprise espagnole fait figure de pionnière dans son secteur. Elle a en effet fermé sa dernière centrale au charbon en 2020 pour investir massivement dans de nouvelles capacités de production d'énergie renouvelable. L'entreprise dispose d'un plan de transition clair et rend compte de ses émissions de manière détaillée, conformément aux normes internationalement reconnues. Sustainalytics lui attribue un score de risque ESG de 24,8, soit l'un des scores les plus faibles dans le secteur.

Pilier 3 : exclusion des entreprises non durables

Vendre ou bannir de nos portefeuilles certaines entreprises est l'option la plus drastique de notre gestion durable. 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.

Au cours des deux dernières années, nous avons internalisé une partie du processus d'analyse et avons ainsi remplacé les listes d'exclusion de parties externes. Nous avons concrétisé plus avant cette analyse avec l'aide du bureau d'études Sustainalytics (voir aussi le pilier « Intégration ESG »).

Cadelam s'appuie sur des chiffres concrets et détaillés pour exclure cinq catégories d'entreprises.



Armes / La législation belge interdit le financement des armes controversées, notamment les armes à sous-munitions et les mines antipersonnel.



Tabac / Les entreprises qui produisent du tabac ou tirent plus de 5 % de leur chiffre d'affaires de la vente de tabac sont bannies.



Risques ESG / Les entreprises présentant de sérieux risques ESG sont elles aussi exclues du portefeuille. Sur l'échelle de Sustainalytics, cela correspond à un score de risque de plus de 40.



Risques de durabilité en lien avec le climat / Ces risques sont également pris en compte, ce qui explique la mise à l'écart des acteurs de l'énergie qui réalisent plus de 5 % de leur chiffre d'affaires avec l'extraction de pétrole de sables bitumineux ou par des forages en Arctique.



Principes du Pacte mondial des Nations unies / Les

Nations unies mettent des balises en matière de bonne gouvernance en général. Les principes du Pacte mondial tiennent compte des responsabilités fondamentales des entreprises en matière de droits de l'homme, de droits du travail, d'environnement et de lutte contre la corruption. Les entreprises qui violent systématiquement ces principes et ne montrent aucune évolution positive en matière d'engagement sont exclues

Exemple 3 L'exclusion en action dans le secteur pétrolier

Nous excluons les entreprises réalisant 5 % ou plus de leur chiffre d'affaires grâce à l'extraction de pétrole de sables bitumineux. C'est le cas d'une compagnie pétrolière canadienne intégrée, pour qui cette extraction représente environ 10 % de son chiffre d'affaires. Cadelam se garde donc de toute participation dans ce groupe.



Politique d'investissement durable chez Delen Private Bank Nederland

Delen Private Bank Nederland (anciennement Oyens & Van Eeghen) applique une politique d'investissement durable similaire. Elle travaille principalement avec des fonds d'investissement, si bien qu'elle applique elle aussi tous les éléments d'une gestion patrimoine responsable évoqués ci-dessus. La formule de gestion proposée par notre siège aux Pays-Bas permet néanmoins de compléter les fonds patrimoniaux avec des fonds d'investissement externes. Leur sélection est évidemment soumise à une série de critères relatifs à ces trois niveaux : engagement, intégration et exclusion.

- Lors de la sélection et du suivi des gestionnaires externes, Delen Private Bank Nederland dialogue avec eux pour qu'ils s'engagent à appliquer, dans la mesure du possible, une gestion plus durable.
- Les paramètres ESG constituent aussi un critère fondamental dans l'évaluation générale des gestionnaires externes : les critères ESG doivent peser dans la sélection des actions et des obligations. Pour les fonds indiciels, Delen Private Bank Nederland recherche les variantes qui suivent des indices ESG durables.
- Les gestionnaires externes qui n'ont pas souscrit aux principes de l'investissement responsable de l'ONU sont exclus.

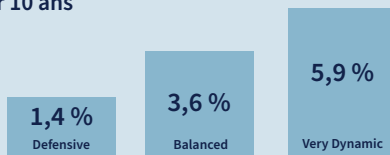
Continuer à renforcer la satisfaction des clients

La mission du Groupe Delen consiste à gérer et faire fructifier le patrimoine de ses clients. La relation à long terme est donc primordiale et la confiance est une condition sine qua non. Nous construisons cette confiance par une approche personnelle du client, combinée à une offre de services intégrée, cohérente et claire. ▼ Voir encadré

KPI 4 - Protection du patrimoine

En 2022, 89 % des actifs de nos clients ont été investis en gestion discrétionnaire. Il nous appartient de gérer avec le plus grand soin les actifs qui nous sont confiés, afin d'assurer la croissance du patrimoine de nos clients. Les rendements de nos fonds patrimoniaux témoignent du succès de notre philosophie d'investissement, orientée sur le long terme.

Rendements annuels moyens des portefeuilles sur 10 ans

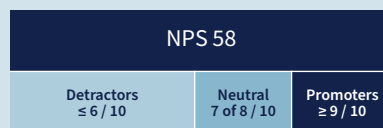


Nous vérifions tous les deux ans auprès de nos clients si nous réussissons dans cette mission. En Belgique, la dernière enquête de satisfaction a eu lieu en 2021. À cette occasion, la Banque a reçu de ses clients un Net Promoter Score (NPS, la mesure de la satisfaction des clients) de +58, soit un score particulièrement appréciable, tant au sein du secteur que par rapport aux enquêtes précédentes. Pas

moins de 90 % de nos clients ont attribué à la Banque une note de 8 ou plus sur 10, et 91 % ont attribué à leur chargé(e) de relation une note comprise entre 8 et 10. L'accessibilité, la proactivité, le bon suivi et le contact personnel sont autant de qualités tout particulièrement appréciées. ▼ Voir encadré

KPI 5 - Satisfaction des clients

Net Promoter Score (NPS) de 58
61 % Promoters – 3 % Detractors



Une enquête de satisfaction sera également organisée en 2023 chez Delen Private Bank Nederland.

Des initiatives orientées client pendant une année de crise

Une fois de plus, nous avons voulu honorer notre promesse d'offrir à nos clients un service d'excellence, malgré l'incertitude et la volatilité de l'année 2022. Comment maintenir la confiance des clients dans un contexte de nervosité des marchés boursiers, de hausse de l'inflation, de détérioration des perspectives économiques et de montée des tensions géopolitiques ?

Cette confiance s'est renforcée grâce à diverses initiatives, tant connues que nouvelles :

- Sur le plan de **la gestion d'actifs**, Cadelam – le gestionnaire de fonds du groupe – a maintenu sa vision à long terme et sa politique de risque saine. L'accent était mis sur la qualité, la liquidité et la diversification. Les rendements des portefeuilles ont suivi les mouvements du marché.
- En temps de crise, **l'accessibilité** joue un rôle majeur. Les clients veulent parler à leur chargé(e) de relation ou le rencontrer en personne – ce qui a été fort heureusement à nouveau possible une fois la crise sanitaire terminée. Les visites de clients ont été plus nombreuses et toute une série d'événements ont été organisés. La Banque a aussi ouvert deux bureaux, à Waregem et Zellik.
- Rien n'était encore certain en 2022, et c'est précisément pour cette raison que **nous avons informé** au mieux nos clients sur les marchés, l'économie et notre stratégie d'investissement. Nous avons procédé à distance, au moyen de vidéos, de lettres d'information numériques et de flashes d'information supplémentaires, et en personne, grâce à de multiples événements « Perspectives » au cours desquels les clients ont pu entendre des experts s'exprimer.
- Une **équipe supplémentaire de chargés de relations** a apporté un soutien complémentaire, ce qui a permis d'améliorer le temps de réponse aux questions des clients.

Ces actions ont clairement porté leurs fruits. En effet, malgré cette année boursière très difficile, nous avons enregistré un afflux net de 1,7 milliard d'euros pour l'ensemble du Groupe Delen.

Préserver la sécurité en ligne

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

Expertise informatique interne

Nos services s'appuient sur une plateforme développée en interne que nous améliorons en permanence. Nous ne dépendons donc pas de parties externes. L'externalisation reste une exception majeure.

Grâce à ce savoir et à cette expertise accumulée en interne, nous avons développé des applications puissantes et sécurisées que nous comprenons et contrôlons parfaitement. Bien entendu, la Banque forme en permanence son personnel informatique, afin que ces collaborateurs restent en phase avec l'évolution rapide du monde des technologies de l'information. Le recrutement de nouveaux talents est également une priorité.

Infrastructures et applications performantes

Delen Private Bank dispose de data centers entièrement sous son contrôle pour l'utilisation et le stockage sécurisés des données.

Nous utilisons aussi des services sur le cloud, via une infrastructure qui répond à nos exigences élevées en matière de qualité et de sécurité. Le data center de sauvegarde physique,

par exemple, sera remplacé par une solution alternative sur le cloud.

Le principal avantage d'une infrastructure sur le cloud est sa modularité aisée. Un besoin temporaire de capacité supplémentaire ? Nous pouvons l'acheter facilement, même pour une durée limitée et sans avoir à fournir le matériel nécessaire à l'obtention de cette capacité supplémentaire. Les fournisseurs de services sur le cloud fournissent toute l'infrastructure nécessaire pour absorber les chocs temporaires. Les besoins en équipements ainsi cumulés ne sont pas aussi élevés que dans une situation où chaque entreprise devrait

disposer séparément de son propre matériel. Le cloud est donc une solution durable. [▼ Voir encadré](#)

La Banque utilise également des logiciels de tiers. Ces applications doivent répondre à nos normes élevées en matière de sécurité des données. Delen Private Bank vérifie en permanence qu'elles sont sécurisées et qu'elles ne présentent pas de failles susceptibles d'être exploitées par des pirates informatiques aux intentions douteuses.

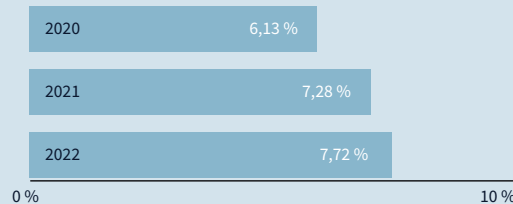
Des procédures solides et efficaces

Nous attachons également une grande importance à la sécurité et à l'intégrité des données dont nous disposons dans le cadre de nos activités internes. Il va sans dire que la sécurité de nos données fait l'objet d'une surveillance constante et que nous appliquons les normes les plus strictes pour protéger nos données contre les menaces extérieures. Pour renforcer encore cette sécurité, la Banque coopère avec une tierce partie par le biais d'un système « Bug Bounty » ou « prime aux bugs ». Ce système comporte un programme privé et un programme public. Dans le cadre du programme privé, une équipe de spécialistes de la Banque analyse en permanence nos systèmes à la recherche de vulnérabilités susceptibles d'être exploitées. Dans le cadre du programme public, des hackers éthiques (qui ne sont pas employés par Delen) peuvent vérifier si nos systèmes présentent l'une ou l'autre faille. Ils reçoivent alors un « bug bounty » s'ils en découvrent une.

Les données des clients sont utilisées en interne pour améliorer les services et détecter de nouveaux besoins. Lors de ces

KPI 6 – Investissements informatiques

Vous trouverez ci-dessous un aperçu de l'ensemble des investissements dans les développements informatiques, exprimés en pourcentage du bénéfice de l'exercice. Une précision : ce pourcentage ne comprend que les coûts de développement des nouveaux logiciels et applications. Il ne s'agit donc pas du total des dépenses informatiques.



analyses, un soin particulier est apporté à la protection de l'intégrité de nos données : toutes les informations sont rendues anonymes et les collaborateurs de Delen n'ont pas accès aux données sensibles des clients. Si un collaborateur a besoin d'informations, il doit en faire la demande avant d'y accéder.

Nous déterminons le degré de sensibilité de l'information pour chaque champ de données. Une combinaison de champs de données se voit attribuer une note plus élevée qu'un champ isolé. Un champ d'adresse, par exemple, n'est pas une donnée sensible en soi, mais combiné à un nom, il devient une information extrêmement sensible qui doit être protégée. Les analyses internes sont systématiquement effectuées sur une base anonyme.

Au sein d'une relation, la sécurité est l'affaire de chacune des parties. C'est pourquoi la Banque organise régulièrement des campagnes de sensibilisation à la sécurité des données, tant auprès de ses collaborateurs que de ses clients.



Delen et ses

collaborateurs

Attirer et développer des talents >

Se sentir bien au travail >

Attirer et développer des talents

En quête de nouveaux talents

Le moteur de Delen Private Bank ? Les hommes et les femmes qui y travaillent, assurément. La force de l'organisation dépend donc de celle de ses collaborateurs, et la Banque entend préserver comme il se doit ce « capital humain ». Croissance rapide de l'organisation oblige, une grande attention est accordée au recrutement des bons profils, au développement de leurs talents et à leur épanouissement professionnel et personnel.

Lorsque nous recrutons de nouvelles têtes, nous évaluons naturellement l'expertise et les compétences techniques des candidats. L'attitude et la personnalité sont aussi des facteurs déterminants – il doit y avoir une adéquation entre les valeurs de nos collaborateurs et l'ADN de Delen Private Bank. L'entretien de sélection est une première rencontre, pour l'un comme pour l'autre. C'est l'occasion pour les candidats d'exprimer clairement leurs souhaits, leurs attentes et leurs ambitions, et de confronter ceux-ci à la philosophie de la Banque. Le domicile du candidat est également un critère de choix, tant pour diminuer l'impact écologique que le stress.

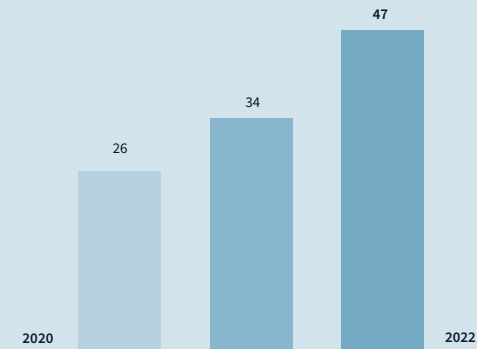
La crise sanitaire de 2021 et les conditions boursières difficiles de 2022 ont exigé des efforts exceptionnels de la part de nos collaborateurs. Delen Private Bank n'a pas hésité à soutenir les équipes existantes en leur adjoignant du personnel supplémentaire. Les nouveaux recrutements visaient donc principalement à augmenter la capacité des équipes, afin de maintenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de chacun. ► [Voir encadré](#)

KPI 7 – Notre rôle en tant qu'employeur

Le Groupe Delen a connu une croissance exceptionnelle en 2022 avec le recrutement de 79 collaborateurs.

Au cours des trois dernières années, les effectifs du Groupe Delen (hors JM Finn) se sont accrus en net de 47 collaborateurs en moyenne chaque année.

Recrutements nets, en moyenne, sur 3 ans



Épanouissement personnel

La Banque offre à ses collaborateurs diverses possibilités de perfectionnement par le biais de formations et de recyclages.

Notre Learning Management System, une plateforme numérique, permet de développer un large éventail de formations internes, que les collaborateurs peuvent suivre à leur meilleure convenance. Cet outil flexible propose des formations à différents niveaux : formation d'introduction pour les nouveaux collègues, formation avancée pour les collègues plus expérimentés, etc. Nous pouvons également suivre les progrès et intervenir de manière proactive lorsque nous constatons des lacunes dans les connaissances du personnel.

Notre ambition pour les prochaines années est d'individualiser davantage le trajet de formation, afin que chaque collaborateur puisse se définir un programme spécifique.

En 2022, 17 201 heures de formation ont été dispensées au sein de Delen Private Bank. Le nombre de formations internes a augmenté de manière significative – tant sur le plan de la qualité que de la quantité – depuis l'introduction du Learning Management System en 2021. [▼ Voir encadré](#)

Delen Private Bank Nederland s'est elle aussi intéressée au développement de ses collaborateurs, par le biais de formations internes et externes.

Delen Private Bank encourage une culture de feedback franc et ouvert, qui repose sur une communication bilatérale. Les collaborateurs recevront cette année une formation visant à perfectionner ces « soft skills » ou compétences non techniques, pour les utiliser efficacement. La structure des moments de feedback annuels est actuellement en cours d'examen. Autrefois organisés de manière assez libre, ces entretiens suivront à l'avenir un modèle défini, ce qui améliorera la qualité des échanges et les rendra plus pertinents. Ils donneront lieu à la rédaction d'une liste de points d'action concrets pour le collaborateur et son responsable hiérarchique.

KPI 8 – Développer les talents

En 2022, 17 201 heures de formation ont été dispensées au sein de Delen Private Bank.

Interne	Externe	Total	Par collaborateur
12 526 heures	4 675 heures	17 201 heures	32 heures

Se sentir bien au travail

La politique de bien-être de Delen Private Bank couvre la santé, la sécurité, la prévention du stress, l'ergonomie, l'hygiène et la qualité de l'environnement de travail.

Vivre sainement

Un mode de vie sain tient généralement à de petits gestes et routines du quotidien. La Banque propose à ses collaborateurs des collations et des déjeuners aussi sains que savoureux. De quoi remplir les estomacs, mais aussi créer les conditions propices à la concertation, aux conversations délicates ou simplement à une papote informelle. Le siège social rénové d'Anvers abrite un splendide réfectoire qui invite les collaborateurs à prendre une pause-déjeuner relaxante. L'occasion pour eux de profiter de produits sains et fraîchement préparés, de soupes et de fruits. Des fruits frais sont également distribués dans tous les autres bureaux. Chez Delen Private Bank Nederland, un traiteur externe livre un lunch sain deux fois par semaine ; les autres jours, du pain frais et des garnitures sont proposés.

La Banque s'occupe aussi du suivi des examens médicaux et des vaccinations nécessaires. À l'automne par exemple, nos collaborateurs peuvent demander à la Banque une vaccination gratuite contre la grippe. Depuis 2021, nous proposons aussi un bilan de santé complet tous les cinq ans pour tous les collaborateurs âgés de 40 ans et plus, et tous les deux ans pour tous les collaborateurs âgés de 55 ans et plus. Nous offrons également cette possibilité aux Pays-Bas, pour les collaborateurs âgés de 50 ans et plus.

Santé mentale

L'atmosphère conviviale et chaleureuse que nous créons pour nos clients s'étend à nos collaborateurs : il est important que ces derniers se sentent également chez eux, surtout lorsque l'organisation connaît une forte croissance.

En effet, beaucoup de nouvelles têtes ont rejoint notre organisation en 2021 et 2022, notamment en raison de l'augmentation de la charge de travail. Du sang neuf, un vent de fraîcheur et une nouvelle dynamique pour les équipes concernées.

Le service du personnel a lui aussi pu accueillir plusieurs nouveaux collègues ces deux dernières années. Grâce à ce renforcement, nous pouvons apporter à nos collaborateurs tout le soutien dont ils ont besoin et poursuivre le développement de la politique en matière de bien-être au travail.

Notre ambition est, dans un avenir proche, d'attribuer un membre des RH attiré à chaque collègue, afin de créer un lien de confiance étroit et de permettre à chaque collaborateur de se confier dès qu'il en ressent le besoin. Outre ces initiatives, la Banque collabore avec un spécialiste externe sur la prévention du burn-out.

Des collaborateurs satisfaits

Delen Private Bank souhaite que ses collaborateurs se sentent bien au travail. Deux paramètres indiquent déjà que la satisfaction des collaborateurs est élevée, à savoir un faible taux

d'absentéisme pour cause de maladie par rapport au secteur et un nombre de départs volontaires plutôt limité. Pour l'année 2022, le taux d'absentéisme pour cause de maladie s'élevait à 2,7 %, réparti entre 1,9 % de congé de maladie payé (moins d'un mois) et 0,8 % de congé de maladie non payé (plus d'un mois). Ces chiffres sont nettement inférieurs à la moyenne du secteur calculée par Febelfin.

Pour le reste, il s'avère qu'en 2022, les départs ont été peu nombreux par comparaison avec le secteur. En 2022, 2 % collaborateurs ont décidé de quitter la Banque, un chiffre semblable à celui de 2021 (3,5 %).



Rémunération et gratification équitables

La Banque conçoit la rémunération de ses collaborateurs comme une reconnaissance pour leurs prestations passées et une motivation pour leur engagement futur. Ici aussi, Delen Private Bank mise sur des solutions claires et intelligibles plutôt que sur des formules fiscalement optimisées.

La collaboration et la cohérence sont les meilleures garanties du succès. La Banque n'octroie donc aucune rémunération variable, basée sur des prestations individuelles, parce que ces dernières pourraient être conduites au détriment des autres membres de l'équipe ou du client. Cette approche stimule le partage des connaissances, la quête collective de la meilleure solution ainsi que le dialogue.

Delen Private Bank Luxembourg, Delen Suisse et Delen Private Bank Nederland partagent cette même philosophie et n'octroient pas non plus de prime variable de quelque nature que ce soit.

Enfin, tous les collaborateurs de Delen Private Bank sont régulièrement invités à un entretien de fonctionnement qui met à nouveau l'accent sur la collaboration et sur la manière dont nous pouvons les aider à améliorer leurs prestations. Ces entretiens sont organisés librement, en dehors de toute procédure formalisée. Mais si un collaborateur refuse systématiquement de tels entretiens, son supérieur hiérarchique peut l'inviter formellement à s'entretenir avec lui pour s'assurer que tout va bien.

Un plan d'options pour renforcer l'engagement des collaborateurs

Tous les membres du personnel de Delen Private Bank, Cadellam et Delen Private Bank Nederland actifs depuis au moins six mois dans le Groupe se voient proposer un plan d'options.

Il s'agit d'une rémunération supplémentaire à long terme qui dépend d'un objectif collectif, à savoir le bénéfice du Groupe Delen à la fin de l'exercice.

Les options doivent être détenues au minimum quatre ans et au maximum huit ans. Si le collaborateur quitte la Banque avant la période minimale de quatre ans, ses options perdent toute valeur.

Ce mode de rémunération est idéal pour récompenser l'implication du collaborateur, son engagement à long terme et la collaboration. Cette politique d'options s'inscrit donc parfaitement dans les valeurs fondamentales de la Banque.

Reflet de la société

Delen Private Bank aspire à constituer les meilleures équipes possible, en veillant notamment à leur diversité. La Banque recherche ainsi des compétences et des personnalités complémentaires. L'origine, le sexe, les convictions religieuses ou la couleur de peau ne jouent aucun rôle. La Banque sélectionne des personnes qui adhèrent pleinement à ses valeurs. En 2022, nous avons formulé clairement dans une politique de diversité l'interprétation exacte que nous donnons à la notion de diversité et nos ambitions à cet égard.

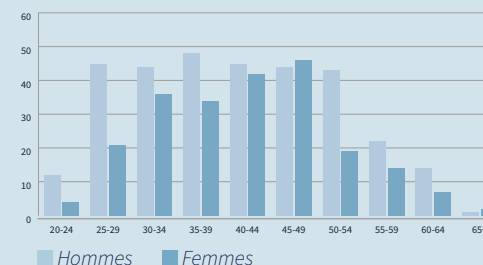
Les Ressources humaines s'efforcent de stabiliser et même de diminuer l'âge moyen des collaborateurs, qui est traditionnellement relativement élevé dans le secteur financier, conformément à la vision à long terme de la Banque. L'objectif est d'arriver à un mix idéal d'expérience et d'enthousiasme propres à la jeunesse.

Delen Private Bank met tout en oeuvre pour parvenir à une diversité équilibrée des genres au sein de son effectif. Nous devons toutefois constater que dans les tranches d'âge les plus jeunes (20 à 29 ans – voir KPI 9), les hommes sont

majoritairement représentés. Cela s'explique par le recrutement de nombreux jeunes profils informatiques, domaine au sein duquel les femmes restent malheureusement très sous-représentées. Pour les autres fonctions (postes commerciaux, de soutien, de direction), les efforts de la Banque se révèlent payants. [▼ Voir encadré](#)

KPI 9 - Diversité

Pyramide des âges



Diversité selon le sexe

	Hommes	Femmes
Collaborateurs (Groupe Delen hors JM Finn)	370 (58,9 %)	258 (41,1 %)
Comité de direction	5 (83,3 %)	1 (16,7 %)
Conseil d'administration	14 (87,5 %)	2 (12,5 %)

Âge moyen

2020	2021	2022
40,39 ans	40,78 ans	41,30 ans

Delen et la

société

L'empreinte écologique de Delen >

Œuvres caritatives >

Partenaires en sport et culture >

Notre empreinte écologique

Quel est l'impact du Groupe Delen sur l'environnement et la planète ? Nous distinguons un impact direct, provenant de l'organisation elle-même, et un impact indirect via les investissements des avoirs des clients dans des entreprises cotées en bourse.

Les incidences environnementales directes sont les conséquences concrètes de nos activités opérationnelles : éclairage et chauffage des bâtiments et des data centers, parc automobile, consommation de papier, etc. Ces incidences sont étroitement surveillées et la Banque déploie en permanence diverses initiatives pour réduire encore son empreinte.

L'incidence indirecte correspond à l'impact environnemental que la Banque et le gestionnaire de fonds Cadelam génèrent en investissant dans d'autres entreprises, lesquelles ont aussi une empreinte sur notre planète. Pour mesurer les paramètres environnementaux, la Banque fait appel à Sustainalytics, qui fournit des données et des analyses non financières sur un large éventail d'entreprises. Cadelam associe ces paramètres non financiers aux critères financiers lors du choix d'un investissement. Ce jeu de données permet à la Banque de quantifier l'impact environnemental indirect des fonds patrimoniaux.

Impact environnemental des fonds

Les fonds patrimoniaux de Delen Private Bank sont gérés selon une philosophie durable, comme exposé en page 10. Pour mesurer spécifiquement l'impact environnemental de nos fonds, nous nous concentrons sur « l'intensité carbone ». Pour la calculer, il faut diviser les émissions de carbone (en tonnes de CO₂ ou tCO₂) par le chiffre d'affaires d'une entreprise et prendre ensuite la moyenne pondérée de toutes les entreprises du fonds. La Banque veille à ce que l'intensité carbone de ses fonds soit inférieure à notre indice de référence, comparable au MSCI World AC, l'indice mondial des actions.

L'intensité carbone plus faible de nos fonds patrimoniaux s'explique par des choix d'investissement responsables, tant sur le plan sectoriel qu'au niveau des entreprises. Guidé par ses réflexes de durabilité dans toutes ses opérations, Cadelam sélectionne des secteurs qui tiennent compte de considérations environnementales tout en évitant les secteurs qui s'en abstiennent. En ce qui concerne la sélection des actions, le gestionnaire de fonds choisit des entreprises qui peuvent présenter un bon rapport ESG, tout en excluant les entreprises ayant une mauvaise réputation. ▼ Voir encadré

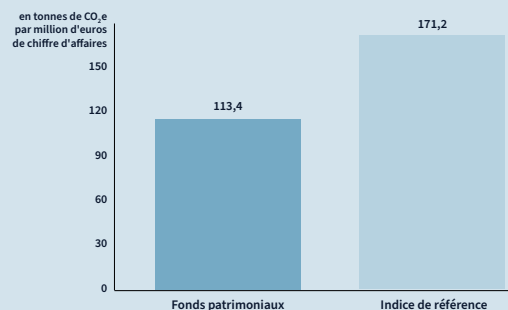
Outre l'intensité carbone, nous suivons également de près le risque ESG de nos investissements. Le risque ESG permet d'apprécier à quel point une entreprise est exposée à des risques liés aux facteurs ESG, et dans quelle mesure elle gère ces risques. Un score de risque ESG faible témoigne d'une gestion adéquate de ces risques. Le score de

risque ESG moyen de nos fonds patrimoniaux est inférieur à celui de l'indice de référence.

Lorsque nous répartissons les scores de risque ESG en différentes catégories, nous voyons clairement où se situe la valeur ajoutée de la gestion de fonds de Cadelam et Delen Private Bank. L'écart par rapport à l'indice de référence se situe principalement dans les extrêmes, ce qui signifie que nos fonds patrimoniaux contiennent plus d'entreprises à faible risque et nettement moins d'entreprises à risque élevé. Ce constat n'a rien de surprenant puisque, conformément à notre philosophie d'investissement prudente, nous accordons une grande attention à la gestion des risques et à la diversification, afin de proposer des portefeuilles robustes et bien diversifiés. ▼ Voir encadré

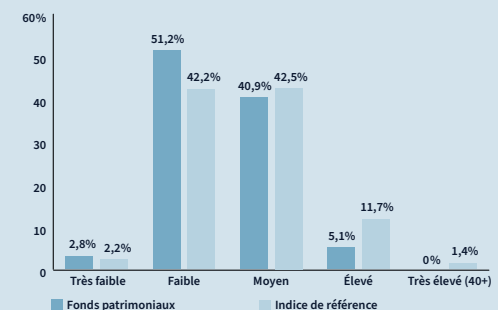
KPI 10 – Intensité carbone de nos fonds

L'intensité carbone de nos fonds patrimoniaux s'élève à 113,4 (tonnes équivalent CO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires). Celle de l'indice de référence est de 171,2 – soit 51 % plus élevée.



KPI 11 – Score de risque ESG de nos fonds

Le score de risque ESG moyen de nos fonds patrimoniaux est inférieur à celui de l'indice de référence. La répartition de nos fonds patrimoniaux dans les différentes catégories de risques ESG est illustrée ci-dessous.

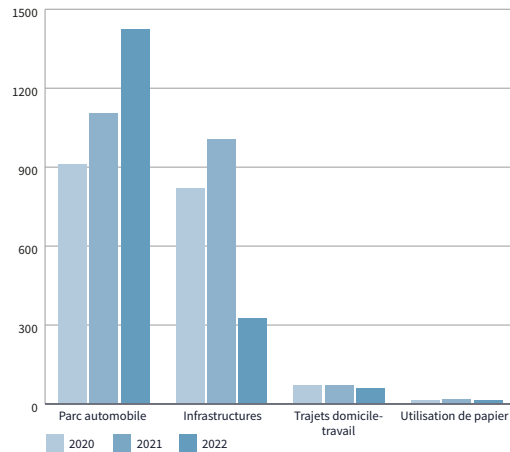


Impact environnemental via l'organisation

Pour mieux connaître son impact environnemental direct, Delen Private Bank a noué un partenariat avec CO₂logic en 2019. L'impact environnemental de Delen Private Bank est scindé en trois champs d'application (« scopes ») – il s'agit là d'une méthode typique de visualisation de l'impact carbone. En 2022, l'impact environnemental total de Delen Private Bank s'élevait à 1.803 tCO₂e. Compte tenu du chiffre d'affaires, nous obtenons une intensité carbone de 4,34 (tonnes de CO₂e par million d'euros de chiffre d'affaires). ► [Voir encadré](#)

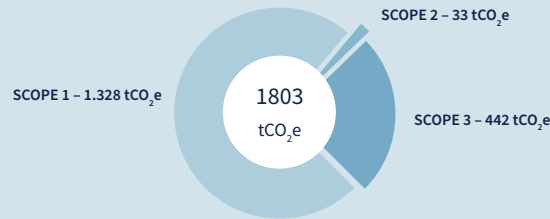
Les émissions de CO₂ de Delen Private Bank ont deux sources principales, à savoir le parc automobile et l'infrastructure. La Banque prend aussi des initiatives pour réduire sa consommation de papier, bien qu'il s'agisse là d'une source de pollution de moindre importance. Les évolutions dans les trois catégories sont expliquées dans les pages suivantes.

Émissions de CO₂ par source (en tCO₂e)



KPI 12 – Répartition des émissions de carbone – Delen Private Bank

- SCOPE 1 – 1.328 tCO₂e :** chauffage, climatisation et parc automobile
- SCOPE 2 – 33 tCO₂e :** consommation directe d'électricité
- SCOPE 3 – 442 tCO₂e :** consommation indirecte d'électricité, déplacements domicile-travail et consommation de papier



Impact environnemental

Nos émissions de carbone absolues doivent naturellement être corrigées en fonction de la taille de notre entreprise. Cet exercice nous permet d'obtenir une intensité carbone de 4,34 tCO₂e par million d'euros de chiffre d'affaires. Notre ambition est de continuer à réduire cette intensité à l'avenir.

	2020	2021	2022
Émissions de GES (en tCO ₂ e)	1800	2180	1803
Intensité carbone (en tCO ₂ e par million de chiffre d'affaires)	5,57	5,40	4,34

Vers une infrastructure énergétiquement efficace

La mission principale de Delen Private Bank comporte une dimension très personnelle. Nous voulons être proches de nos clients, pouvoir les accueillir dans un environnement familier et chaleureux. Le développement de notre réseau de bureaux s'appuie sur une stratégie délibérée qui consiste à utiliser des bâtiments historiques empreints d'un riche passé. De nouveaux bureaux ont ouvert leurs portes à Waregem et à Zellik en 2022. Nos sièges ont donc un impact significatif sur notre empreinte écologique. Avec la crise énergétique de 2022, la nécessité de disposer de bâtiments énergétiquement efficaces s'est faite plus pressante que jamais. Quelles mesures la Banque a-t-elle prises ?

La plus importante a sans aucun doute été le passage complet à **l'électricité verte** dans nos bureaux belges en gestion propre à partir du 1^{er} janvier 2022, une décision qui avait déjà été prise auparavant. Le fournisseur d'énergie garantit à la Banque que la production est hydraulique, éolienne ou solaire, et provient exclusivement d'Europe. En ce qui concerne Delen Private Bank Nederland à Heerenveen, les bureaux sont depuis 2020 alimentés en électricité par Greenchoice, un fournisseur qui garantit lui aussi une énergie 100 % verte. Grâce au choix de l'énergie verte, les émissions de CO₂ ont fortement diminué en 2022. Aujourd'hui, l'impact est principalement dû à la consommation de gaz et, dans une moindre mesure, à la consommation d'électricité dans nos plus petits bureaux dont nous sommes locataires et où le choix de l'énergie ne nous appartient pas.

La Banque s'efforce de gérer elle-même le plus grand nombre possible de bureaux, pour que nous puissions fixer nous-mêmes, en tant que propriétaires, des normes élevées. Le nouveau siège de Knokke, qui est en cours de construction, sera un bâtiment entièrement passif, ce qui va plus loin que les exigences actuelles de la législation PEB. Nous avons également pris une avance par

rapport au cadre légal lors de la rénovation de notre siège social en 2021.

Nous utilisons déjà des **panneaux solaires** sur certains bâtiments et examinons les possibilités d'étendre notre parc photovoltaïque. Étant donné le caractère historique de nos bâtiments, l'installation de panneaux solaires pose parfois problème. Cette étude permet de saisir toutes les opportunités en la matière.



L'éclairage halogène a été remplacé par des ampoules LED dans tous les bureaux.

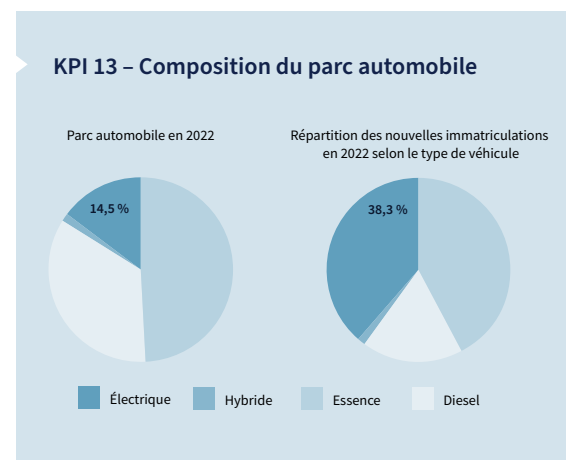
En plus d'opter pour des solutions énergétiques renouvelables et efficaces, nous avons pris des mesures pour réduire la consommation d'énergie :

- Le **chauffage** est limité à 19 degrés, la **climatisation** ne fonctionne qu'à partir de 23 degrés.
- Des **détecteurs de présence** au siège social veillent à ce que l'énergie ne soit utilisée que lorsque c'est nécessaire. Ce système sera prochainement mis en place dans d'autres bureaux.
- **L'éclairage** des façades et des jardins est éteint la nuit, entre 23 heures et 6 heures.
- Un **système digital de gestion technique de bâtiment** (GTB) garantit la gestion efficace de notre réseau de bureaux qui ne cesse de s'étendre. Ce système collecte, analyse et stocke toutes les données de tous les bureaux. Toutes les informations relatives au chauffage, à la ventilation et à la climatisation peuvent ainsi être visualisées à distance. Les problèmes sont rapidement détectés sans qu'il soit nécessaire de se rendre sur place. Grâce à la grande quantité d'informations recueillies, nous pouvons identifier et traiter les causes de ces problèmes plus rapidement. Nous pouvons ainsi gérer nos bureaux de manière proactive (et non plus réactive). Il s'agit là d'un gain d'efficacité considérable. La majorité de nos bâtiments sont reliés à ce système, que nous comptons bien étendre à tous nos bureaux.

Notre stratégie de mobilité

Le parc automobile représente la majeure partie des émissions de CO₂ et celles-ci ont augmenté assez fortement par rapport à 2020 et 2021, principalement en raison de la forte augmentation du nombre de collaborateurs. La comparaison est par ailleurs quelque peu faussée par les mesures sanitaires strictes qui étaient en place en 2020-2021. Les confinements successifs ont fait plonger le nombre moyen de kilomètres parcourus par collaborateur à un niveau remarquablement bas.

Lors du dernier trimestre 2022, la Banque a décidé que les nouvelles voitures commandées seraient systématiquement des modèles 100 % électriques. Et force est de constater que nous nous dirigeons invariablement vers un parc automobile plus écologique : l'an dernier, environ 4 nouvelles immatriculations sur 10 concernaient un véhicule 100 % électrique. À la suite de cette décision, la composition du parc automobile deviendra encore plus écologique à partir de 2023. ▼ [Voir encadré](#)



Nous avons aussi l'ambition de pouvoir offrir des alternatives de mobilité (verte) afin de s'écarter de la traditionnelle « voiture de société ». Un plan vélo a été lancé à cette fin en janvier 2022, pour les collaborateurs ne disposant pas d'une voiture de fonction. Le système plaît aux collaborateurs actuels et s'avère aussi un bon argument pour attirer de nouveaux profils. Nous pensons étendre ce plan vélo à l'ensemble du personnel, afin que les collaborateurs disposant d'une voiture de société aient eux aussi la possibilité de se rendre au travail à vélo.

Cette évolution vers une mobilité plus douce implique quelques adaptations au niveau de nos infrastructures, principalement au siège social d'Anvers. Le parking à vélos a été agrandi et un plan d'action a été élaboré pour faciliter l'accueil d'un nombre croissant de véhicules électriques. Dans un premier temps, une trentaine de nouvelles bornes de recharge seront installées dans notre parking, pour que chaque emplacement en soit équipé. Les bornes déjà installées seront ensuite remplacées par des modèles plus récents et plus efficaces. Des bornes de recharge et un nombre suffisant de places de stationnement pour vélos seront également prévus dans nos autres bureaux, selon les possibilités sur place.

100 %

Seuls des véhicules 100 % électriques sont commandés depuis le 4^e trimestre 2022

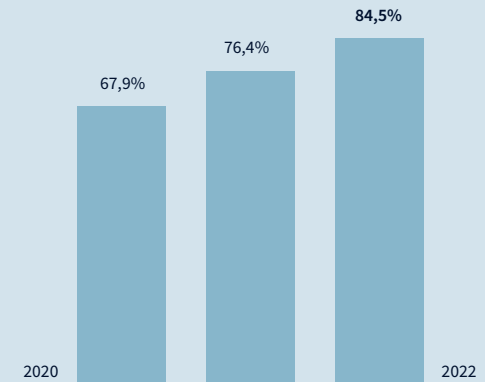


Consommation et déchets

Outre l'énergie, une attention particulière est accordée à la consommation d'eau et de papier. En ce qui concerne cette dernière, Delen Private Bank continue à faire des efforts pour la réduire. Dans la communication avec les clients, ce sont les états de portefeuille ou rapports trimestriels qui se révèlent les plus gros consommateurs de papier. Cette année encore, la sensibilisation des clients à cet égard a porté ses fruits. Le pourcentage d'états de portefeuille envoyés par voie numérique s'élevait à 84,5 % en 2022 contre 76,4 % en 2021. Nous allons lancer une nouvelle action pour envoyer aux clients leurs bordereaux par voie digitale, toujours dans le but de réduire la consommation de papier.

KPI 14 – Pourcentage des états de portefeuille envoyés de manière digitale

Les clients reçoivent de plus en plus souvent leur état de portefeuille (relevé trimestriel) via nos applications numériques – l'application Delen et Delen OnLine. Rapide, efficace et sûr.



Nos solutions numériques contribuent elles aussi à limiter notre consommation de papier, et nous misons largement sur ces dernières pour effectuer un maximum de tâches administratives de manière digitale. Ainsi, il est désormais possible de remplir toutes les formalités administratives en ligne pour devenir client, ce qui réduit considérablement la quantité de documents. ◀

Voir encadré

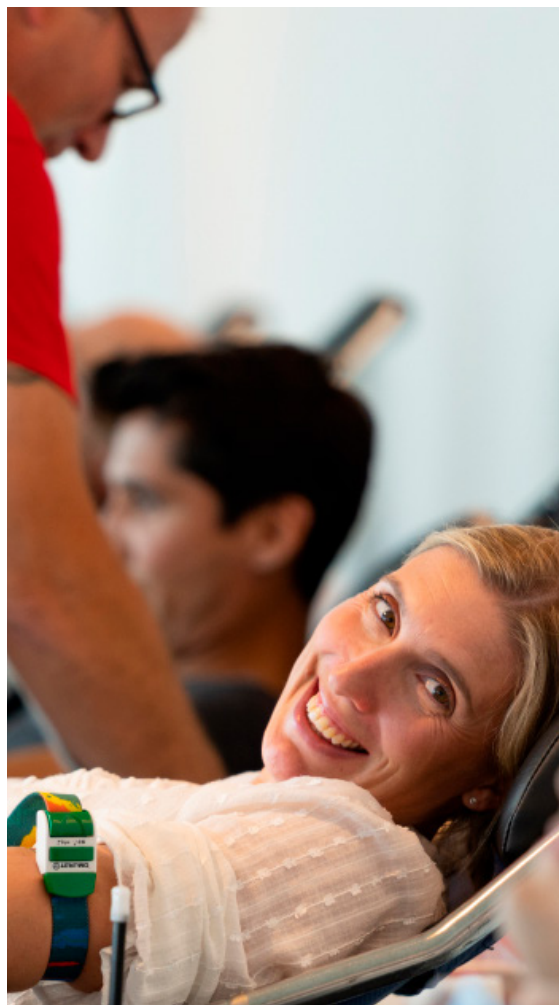
La Banque intensifie ses efforts et ses investissements pour réduire au maximum la consommation d'eau. Les jardins de nos bureaux sont irrigués à l'aide d'un système contrôlé via l'application Hydrowise, qui assure un arrosage automatique des espaces verts en tenant compte des précipitations actuelles et prévues. En cas de pluie ou d'annonce de pluie, le système d'arrosage ne fonctionne pas inutilement.

Réduire la consommation d'eau en bouteille est une autre priorité. Nos collaborateurs boivent de plus en plus d'eau du robinet au lieu d'eau en bouteille. Un système spécialisé filtre immédiatement l'eau du robinet et peut également la rendre gazeuse. Après un essai concluant au sein de notre bureau de Bruxelles, nous avons décidé d'adopter ce système dans nos bureaux d'Anvers, de Zellik et Waregem également. Liège, Waterloo et Namur suivront prochainement. De même, tous les bureaux de Delen Private Bank Nederland ont à leur tour décidé de supprimer les bouteilles en plastique.

Tous les déchets sont naturellement triés autant que possible. Le papier est récupéré et recyclé par Shred-it. Les piles usagées et les cartouches d'imprimante sont également collectées à des fins de recyclage. Quant au matériel informatique obsolète, la Banque en offre une partie à « Close the Gap », une association sans but lucratif qui ambitionne de réduire la fracture numérique en proposant des ordinateurs aux membres les plus vulnérables de notre société.



Œuvres caritatives



Après des années difficiles de crise sanitaire, 2022 n'a pas non plus épargné les personnes vulnérables de la société. La guerre en Ukraine a entraîné une crise énergétique sans précédent et déclenché un nouvel afflux de réfugiés. Si les victimes sont nombreuses, le nombre d'organisations caritatives, de bienfaiteurs et de bénévoles qui ont retroussé leurs manches l'est tout autant. Parmi ceux-ci, Delen Private Bank n'a pas manqué à l'appel pour apporter un soutien financier et une aide pratique.

Outre l'aide d'urgence, la Banque soutient des projets qui offrent une aide structurelle à des besoins élémentaires.

- Depuis 2022, la **Croix-Rouge** peut compter sur le don de sang de nombreux collaborateurs de Delen. La Banque facilite la collecte de sang pendant les heures de travail, ce qui encourage considérablement la participation et attire de nouveaux donateurs enthousiastes.
- La Banque cherche aussi à établir un lien avec la jeune génération, entre autres par le biais de conférences données par nos experts à l'Antwerp Management School AMS et de **séances de coaching** à YouthStart Belgium. Ce projet guide les jeunes défavorisés vers l'entrepreneuriat, un nouvel emploi ou une reprise de leur scolarité grâce à un programme de formation intensif.

- En 2021, Delen Private Bank a également lancé un fonds d'entreprise facilité par la Fondation Roi Baudouin. L'objectif est d'offrir aux organisations et aux projets sociaux la **base financière** leur permettant de réaliser leurs ambitions dans les domaines de la santé et de l'enseignement de qualité. Ce fonds ne poursuit aucun objectif de rendement financier.

Le soutien à CodeNPlay, une organisation qui accompagne les écoles primaires dans la transition numérique, s'est poursuivi en 2022. Les enseignants donnent aux élèves un premier aperçu de la programmation, de la robotique et des outils numériques. La Banque offre un soutien financier, mais plusieurs collègues s'impliquent aussi personnellement. Par exemple, un certain nombre de nos collaborateurs IT ont été formés en tant que coaches, pour ensuite eux-mêmes encadrer les enseignants dans l'élaboration de leçons autour du codage et l'acquisition d'autres compétences numériques.

Un deuxième projet sélectionné en 2022 est celui de Bibliothèques Sans Frontières, une initiative qui aide les élèves à rattraper leur retard scolaire grâce à une plateforme en ligne gratuite. Des dizaines de milliers d'élèves y participent déjà et le projet peut, en partie grâce au soutien de Delen, présenter un plan de croissance ambitieux dans les régions linguistiques francophone et néerlandophone du pays.

Partenaires en sport et culture

L'art nous inspire, l'art nous relie. Delen Private Bank aime l'art belge et partage volontiers cette passion avec ses clients.

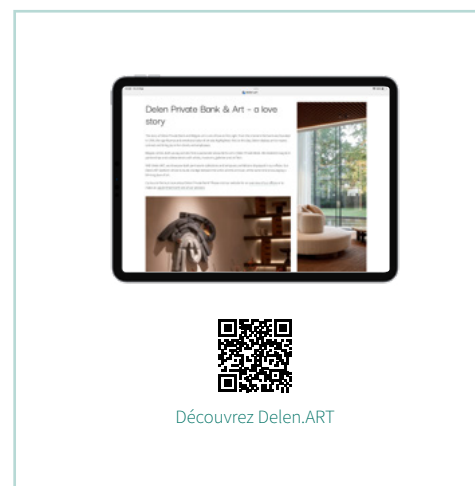
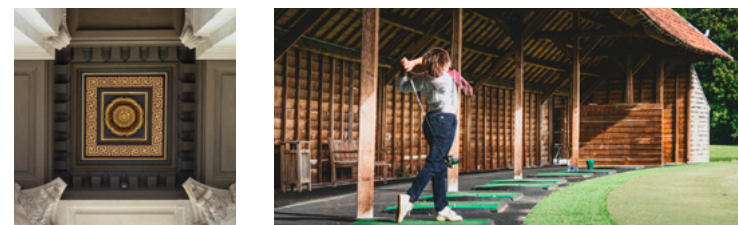
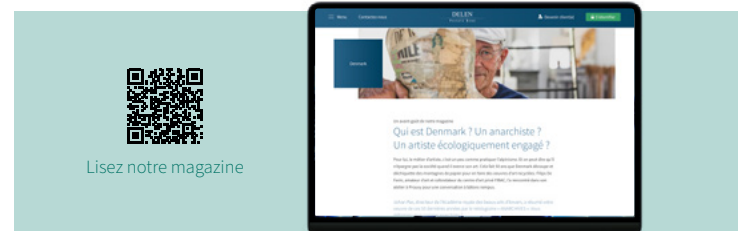
La Brussels Art Fair ou Brafa reste une valeur sûre. Le partenariat entre cette foire d'art et la Banque souffle déjà ses 16 bougies. Notre passion commune pour l'art et le design belges a résisté aux années difficiles de la crise sanitaire. Après une édition numérique en 2021, la Brafa a pu rouvrir ses portes en 2022, avec un report exceptionnel au mois de juin. Il s'agissait de l'un des premiers événements après la période de confinement dû au Covid-19, et il a donc été particulièrement apprécié par nos clients.

La nouvelle collaboration avec le KMSKA (le Musée Royal des Beaux-Arts d'Anvers), qui n'était plus entravée par les mesures sanitaires restrictives, s'est pleinement concrétisée en 2022. Dès septembre, la Banque a enfin pu accueillir ses clients et prospects amateurs d'art lors de nocturnes, d'avant-premières et d'autres visites dans le décor impressionnant du musée rénové.

Le partenariat avec Art Antwerp et Art Brussels, deux foires d'art contemporain fortement ancrées localement et bénéficiant d'une aura internationale, est quant à lui tout récent. Enfin, au travers de notre initiative Delen.ART, nous faisons littéralement entrer l'art dans les foyers et les bureaux, en proposant aux artistes et galeries belges de venir exposer leurs œuvres dans nos sièges belges et sur la plateforme [Delen.ART](#). Cette initiative découle d'Expo 85, notre hommage à 85 ans d'art belge, au siège d'Anvers à l'occasion du 85^e anniversaire de la Banque.

Delen Private Bank Nederland se veut elle aussi active dans le mécénat. Elle est par exemple membre du Rijksclub du Rijksmuseum et sponsorise depuis de nombreuses années l'événement « Opera op de Parade » à Den Bosch.

La Banque s'est également engagée dans de nouveaux partenariats dans le domaine du sport, en mettant l'accent sur les jeunes talents et nouveaux venus prometteurs. Delen est devenue le principal sponsor du club de hockey Dragons à Brasschaat, des frères Van Doren et de la jeune star du golf Savannah De Bock, à qui l'édition précédente de notre magazine annuel [Inspired](#) a consacré un article complet.



Delen et le

cadre légal

Les implémentations légales majeures en 2022 [➤](#)

Les implémentations légales majeures en 2022

Le cadre légal relatif à la durabilité est en plein développement et chaque évolution est bien entendu suivie de près par Delen Private Bank. Nous commentons les principales modifications législatives dans les lignes qui suivent.

Préférences en matière de durabilité

Depuis le milieu de l'année 2022, la Banque sonde les préférences des clients en matière de durabilité. Dans le cadre de la réglementation MiFID, les clients sont depuis longtemps interrogés sur leurs objectifs, leurs connaissances et leur expertise en matière de produits financiers. Depuis le milieu de l'année dernière, ce questionnaire comprend également une section sur la durabilité. Nous voyons ainsi dans quelle mesure les clients souhaitent investir de manière responsable et à quel point ils sont intéressés par des produits qui intègrent des décisions durables dans la gestion. Nous tenons ensuite compte de ces préférences dans le cadre de nos services de gestion de patrimoine, afin d'améliorer l'adéquation entre les souhaits de nos clients et notre offre en investissements. Il est donc important pour Delen Private Bank d'offrir des produits qui répondent à la définition de « produits durables », pour ainsi contribuer aux objectifs européens en matière de finance durable ou « Sustainable Finance ».

À partir de 2023, les clients pourront en outre découvrir dans leur rapport de gestion comment l'équipe de gestion tient compte des facteurs et des risques de durabilité dans la gestion de leur portefeuille. Tous nos clients reçoivent chaque année ce rapport de gestion.

Face à l'importance grandissante de la durabilité dans la stratégie du Groupe, nous cherchons à aller plus loin chaque fois que c'est possible. L'an dernier, nos parties prenantes ont été invitées à participer à une enquête sur la politique ESG de la Banque. Les personnes interrogées pouvaient indiquer les aspects de la durabilité qu'elles considéraient comme importants et le score qu'elles attribuaient à Delen Private Bank pour chacun de ces thèmes. Les résultats de cette enquête constituent un feedback important pour la révision de la matrice de durabilité de la Banque.

De telles enquêtes nous permettent de cerner les thèmes de durabilité qui trouvent le plus d'écho auprès de nos parties prenantes, mais aussi de visualiser l'importance qui leur est accordée et de voir comment Delen Private Bank les gère. Ces précieuses informations nous permettent d'affiner notre politique et de communiquer clairement avec le monde extérieur.

Bonne gouvernance

La Banque nationale de Belgique a revu son manuel de gouvernance pour le secteur bancaire compte tenu de l'entrée en vigueur du Code des sociétés et des associations, des nouvelles directives de l'Autorité bancaire européenne en matière de bonne gouvernance et des évolutions légales et réglementaires qui sont intervenues depuis 2018.

Ces adaptations ont été axées sur la durabilité dans plusieurs domaines. C'est ainsi que de nouvelles attentes prudentielles ont par exemple été intégrées en ce qui concerne l'adéquation, la diversité et la gestion des risques environnementaux et

climatiques. Les banques sont censées évaluer, surveiller et atténuer activement leurs risques liés au climat. Au sein de Delen Private Bank, ces obligations se traduisent par un élargissement du cadre de la gestion des risques, qui intègre désormais plusieurs risques en lien avec le climat. De nouvelles attentes ont aussi été introduites en matière de sécurité des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) et de gouvernance au niveau du Groupe, entre autres.

Obligations de transparence

L'intérêt accru du législateur pour la durabilité se traduit également par certaines obligations de transparence visant à garantir que les clients existants et potentiellement nouveaux sont correctement informés. Tant la Banque que la société de gestion au sein du Groupe doivent par exemple respecter leurs obligations de transparence en matière d'intégration des aspects de durabilité dans la conduite de leurs activités et dans leur politique d'investissement responsable.

À cet effet, la Banque distribue et publie des informations précontractuelles, d'une part, ainsi que des communications périodiques, d'autre part. Ces publications abordent de manière plus détaillée l'intégration des risques liés à la durabilité dans les décisions d'investissement et les caractéristiques environnementales et/ou sociales encouragées dans la gestion de patrimoine centralisée de la Banque. Le lecteur en apprend aussi davantage sur la stratégie d'investissement, les méthodologies et les paramètres non financiers.

Les implémentations légales majeures en 2022

Fiscalité

Que ce soit pour les entreprises ou les particuliers, les évolutions fiscales se succèdent rapidement, dans des perspectives différentes (orientation vers des choix écologiques, maîtrise des budgets publics, etc.). La Banque s'efforce bien entendu de respecter et d'appliquer correctement les implications fiscales de la nouvelle réglementation. En concertation avec nos clients, notre équipe fiscale recherche des solutions fiscalement pertinentes et à l'épreuve du temps. La Banque maintient ce faisant sa politique prudente et décourage purement et simplement les structures et constructions fiscales complexes. Via Delen Family Services, l'archive digitale et la signature électronique, la Banque aide ses clients à documenter et à cartographier l'ensemble de leur patrimoine. Nous nous en tiendrons à cette approche correcte et pragmatique à l'avenir également. Une philosophie que Delen Private Bank adopte aussi dans son rôle de contribuable. ► [Voir encadré](#)

KPI 15 – Impôts des sociétés et taxes bancaires

En sa qualité d'acteur financier de premier plan, Delen Private Bank contribue elle aussi aux recettes publiques par le paiement de l'impôt des sociétés et des taxes bancaires.

en millions d'euros	2021	2022
Impôts des sociétés	51,2	48,9
Taxes bancaires	3,4	2,5
Frais de fonctionnement	1,8	2,1
Total	56,5	53,7

Gestion de patrimoine chez

JM Finn

Sa philosophie en matière d'investissement >

Ses clients >

Ses collaborateurs >

La société au niveau local >

Gestion de patrimoine chez JM Finn

JM Finn et sa philosophie en matière d'investissement

Les principes de la philosophie d'investissement de JM Finn sont ceux de Delen Private Bank : orientation sur le long terme, protection et croissance équilibrée du patrimoine des clients et des générations suivantes. Son approche concrète est cependant différente. En général, le gestionnaire de patrimoine ne travaille pas avec des fonds patrimoniaux dont la gestion est centralisée. Il investit avant tout directement dans des titres et des fonds de tiers pour le compte de ses clients. Malgré cette différence importante, JM Finn intègre, à l'instar de Delen Private Bank, des stratégies de durabilité dans ses décisions d'investissement :

- JM Finn tient compte de critères ESG dans son processus décisionnel d'investissement. Elle a conclu un partenariat avec Sustainalytics, fournisseur de données ESG. JM Finn est donc en mesure de proposer des exclusions sélectives adaptées au client, ou de se focaliser sur des investissements qui renforcent l'impact de l'investisseur sur la société.
- JM Finn prête une grande attention à sa procédure d'engagement et entame un dialogue direct avec les entreprises dans lesquelles ses clients investissent, laissant ainsi entendre leur voix dans le débat sur la durabilité. Elle a développé à cet effet sa propre procédure.

JM Finn et ses clients

Comme Delen Private Bank, JM Finn a mené une enquête de satisfaction auprès de ses clients en 2021. Elle a obtenu un score NPS (Net Promoter Score) de +71 (contre +70 en 2019), soit un résultat nettement supérieur à la moyenne du secteur. Ce score confirme la bonne réputation de JM Finn et témoigne de l'excellent service qu'elle offre à ses clients. D'après l'enquête, le caractère personnalisé du service est l'un des principaux facteurs de satisfaction de la clientèle. JM Finn organise cette enquête tous les deux ans ; la prochaine est donc prévue en 2023.

JM Finn et ses collaborateurs

JM Finn attache beaucoup d'importance au bien-être de ses collaborateurs. Elle noue des relations à long terme avec eux et leur donne toutes les chances de s'épanouir sur le plan personnel et professionnel.

L'entreprise donne par exemple suite aux initiatives déjà en place sur le plan du bien-être et les approfondit. Citons à cet égard des formations ou des déjeuners au cours desquels le thème de la santé mentale est spécifiquement abordé.

Le développement et l'épanouissement des collaborateurs sont une autre priorité de JM Finn. Depuis longtemps déjà, chaque membre du personnel a la possibilité de discuter de ses besoins en formation au cours d'un entretien annuel. Pour ses formations internes, JM Finn utilise la plateforme Learning Management System (LMS), tout comme Delen Private Bank. Ce système

permet de dispenser des formations spécifiques, destinées à des groupes ciblés de collaborateurs, et des formations plus générales suivies par l'ensemble de l'entreprise, telles que la formation sur le lancement d'alertes.

JM Finn a créé un « Diversity & Inclusion Committee », dont la mission principale est de promouvoir la diversité et l'inclusion et de les intégrer dans la culture et les perspectives stratégiques de l'entreprise. La stratégie réfléchie de JM Finn en matière de diversité et d'inclusion est source de valeur et contribue à accroître le bien-être et l'engagement du personnel. Le comité se réunit tous les mois pour mettre en place différentes actions et initiatives sur le sujet.

JM Finn est consciente du chemin qu'il reste à parcourir, en particulier dans le secteur plus étendu des services financiers. Elle a encore affiné ses ambitions et ses priorités en matière de diversité et d'inclusion, par exemple en s'engageant à atteindre une représentation minimale de 30 % des femmes au sein de sa hiérarchie. Pour concrétiser cette ambition, JM Finn a signé la « Women in Finance Charter » et renforcé son engagement auprès de GAIN (« Girls Are Investors »). GAIN est une association sans but lucratif dont l'objectif est d'attirer davantage de jeunes femmes talentueuses dans le secteur financier en organisant des présentations d'entreprises, et en offrant un soutien et des opportunités de carrière. Enfin, JM Finn a également mis en place un programme de mentorat et un réseau interne dédié, dans le but de devenir une entreprise plus diversifiée et plus inclusive.

JM Finn et la société au niveau local

Depuis 2019, JM Finn collabore avec Briar Associates. Ce partenaire l'aide à déterminer son empreinte écologique et lui propose des mesures destinées à la réduire. L'empreinte écologique de JM Finn calculée pour l'année 2022 s'élevait à 243 tCO₂e. En tenant compte du chiffre d'affaires, l'intensité carbone de JM Finn est de 2,5 tCO₂e par million d'euros de chiffre d'affaires.

Une réalisation importante en 2022 a été la mise en place d'un nouveau « Sustainability Committee » qui rend compte au comité de direction. Composé de collaborateurs de différents départements, ce nouvel organe a pour objectif principal d'établir diverses initiatives en faveur de la durabilité et de poursuivre le développement de la stratégie globale de durabilité de l'entreprise. Ses principales tâches sont les suivantes :

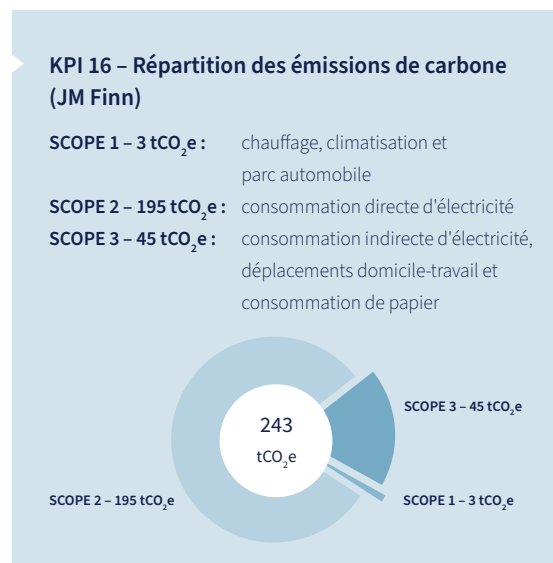
- déterminer et concrétiser la politique générale en matière de durabilité
- suivre l'avancée des initiatives en place et prendre des mesures le cas échéant
- élaborer un plan d'entreprise concernant l'empreinte carbone de JM Finn en fixant des objectifs clairs à communiquer et à suivre.

Œuvres caritatives

JM Finn collecte chaque année des fonds pour diverses œuvres de bienfaisance, dont une au moins vient en aide à la communauté locale proche de son siège (à Londres). Soucieuse de faire réellement la différence, JM Finn vise à soutenir l'œuvre choisie pendant une période de trois ans.

L'entreprise participe également à la « journée du bénévolat », qui permet à chaque collaborateur de s'absenter une journée pour contribuer à un projet local au sein de la communauté de son choix.

Une autre belle expression de la durabilité, enfin, est le partenariat qu'entretient JM Finn depuis plus de 10 ans avec la Royal Academy of Arts. Les deux parties ont récemment défini une feuille de route pour atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. ▼ **Voir encadré**



JM Finn et le cadre réglementaire

Chez JM Finn, la protection et la sécurité des données figurent parmi les priorités. Le développement continu de la sécurité informatique en fait partie. Les collaborateurs sont impliqués dans la démarche et sensibilisés à la problématique

via des « security awareness seminars » et des ateliers pratiques. Le service informatique centralise la protection des données et veille à ce que des mesures efficaces soient prises pour garantir un niveau de sécurité adéquat pour les données. Par ailleurs, au sein du service compliance, un délégué à la protection des données veille à l'application correcte des principes de protection des données et à leur affinement continu. JM Finn a reçu le certificat Cyber Security Essentials +, qui atteste d'un niveau élevé de cybersécurité dans l'ensemble de l'organisation. JM Finn applique une approche très stricte concernant la fraude et le blanchiment. Les mesures en la matière sont analysées chaque année et adaptées si nécessaire. Enfin, JM Finn organise régulièrement pour son personnel des formations sur les risques de délits financiers.

Maîtrise des risques

Gestion des risques et valeurs fondamentales >

Responsabilité de toute l'organisation et de chaque collaborateur >

Maîtrise des risques

Gestion des risques et valeurs fondamentales

Les valeurs de la Banque nous guident dans toutes nos activités. Nous en avons cinq : prudence, durabilité, contact personnel, touche familiale et efficacité. Ces valeurs fondamentales forgent la personnalité de la Banque. Elles la guident dans sa mission, sa stratégie et sa philosophie. La prudence et la durabilité se reflètent également dans la gestion des risques de Delen Private Bank. La première valeur est dans les gènes de la Banque et la deuxième est indispensable à ses yeux pour satisfaire toutes ses parties prenantes.

Le Groupe Delen est confronté quotidiennement à certains risques. Il est donc essentiel de les identifier, d'en évaluer l'impact éventuel et de déterminer précisément la manière dont ils seront gérés. Cela requiert une excellente gestion des risques.

Le Groupe Delen inscrit sa mission dans une vision à long terme prudente et pragmatique qui privilégie la satisfaction des clients et la transparence. Il ne prend que les risques qui sont liés à son cœur de métier, la gestion de patrimoine responsable, et qui contribuent à la réalisation des objectifs de l'entreprise. Cette culture d'entreprise prudente fonde ainsi l'approche « top-down » appliquée à la gestion des risques au sein du Groupe. Au niveau du Groupe, le Conseil d'administration détermine sa propension au risque, c'est-à-dire la mesure dans laquelle l'entreprise est prête à accepter certains risques. Cet exercice s'effectue pour les différentes catégories de risques :

- risque de crédit
- risque business et stratégique

- risque financier
- risque opérationnel
- risque informatique
- risque de compliance

La détermination de la propension au risque prend donc en compte la stratégie de l'entreprise et ses valeurs fondamentales, la réalisation de ses objectifs ainsi que des facteurs financiers et non financiers. Ensuite, cette propension au risque est traduite en politiques, procédures et limites de risque concrètes par entité. La gestion des risques de la Banque permet de les identifier en permanence, de les contrôler et d'en faire rapport à la direction. Dès qu'un risque dépasse le seuil de tolérance prédéterminé, il est surveillé d'autant plus près et des actions sont entreprises en vue de le ramener à un niveau acceptable. La direction de la Banque reçoit régulièrement des rapports sur les risques pertinents par entité et les actions menées pour les réduire. La structure organisationnelle horizontale du Groupe ainsi que ses canaux de communication raccourcis permettent aux chefs de service et aux fonctions de contrôle de chaque entité d'avoir un accès direct à leur direction.

Responsabilité de toute l'organisation et de chaque collaborateur

Au sein de Delen Private Bank, les départements opérationnels collaborent avec les services de contrôle interne en vertu du principe légal des « three lines of defence ». Dans ce système de contrôle, la première ligne (les départements opérationnels) est contrôlée par la deuxième ligne (compliance & risk

management). Tant la première ligne que la deuxième sont contrôlées par l'audit, la troisième ligne. Dans le même temps, le comité d'audit et de gestion des risques contrôle de manière structurée les risques de Delen Private Bank sur la base des informations fournies par tous les départements concernés. S'agissant des sujets non financiers (tels que l'environnement, le personnel, les activités sociales, les droits humains et l'anticorruption), les risques principaux auxquels est exposé le Groupe Delen sont les suivants :

1. Risques de compliance

Vu le secteur fortement réglementé dans lequel le Groupe Delen opère, le risque de compliance relatif au cadre législatif existant constitue un des risques principaux des entités du Groupe. Si – malgré tous nos efforts – les autorités de contrôle compétentes estiment qu'une réglementation déterminée n'est pas respectée comme il se doit, cela peut entraîner des sanctions, telles que des publications négatives et des amendes.

Ainsi, l'ensemble du Groupe Delen devra, entre autres, continuer à entreprendre des actions en vue de prévenir la corruption (notamment les opérations de blanchiment ou de fraude).

Pour gérer ce risque le mieux possible, la Banque peut s'appuyer sur une équipe compliance, ainsi que sur des collaborateurs juridiques et spécialisés chacun dans leur domaine (fiscalité, planification financière, gouvernance d'entreprise).

La réglementation est suivie scrupuleusement et, au besoin, elle est expliquée et appliquée dans toute l'organisation. Par

ailleurs, une collaboration très étroite est mise en place avec le département informatique de la Banque. Ceci offre l'avantage de pouvoir implémenter une nouvelle législation dans ses systèmes de manière rapide et ponctuelle. La Banque veille ainsi à ce que ses clients, comme elle-même, respectent toujours les obligations légales en vigueur.

2. Risques de réputation

La réputation est l'image que des parties prenantes extérieures se font d'une organisation. Un risque de réputation peut donc découler de divers facteurs et situations. Pour le Groupe Delen, il va dès lors de soi que toutes les entités doivent veiller à la qualité de leurs prestations, mais également à d'autres facteurs susceptibles de jouer un rôle dans la perception du Groupe Delen par ses parties prenantes.

a) Risque de réputation en raison d'une moindre qualité de service

La satisfaction du client est bien entendu l'un des principaux objectifs au sein du Groupe Delen. C'est aussi la raison pour laquelle la confiance et l'intégrité sont des principes fondamentaux déterminants. Cependant, si le Groupe Delen perdait — pour diverses raisons — la confiance de ses clients, il serait exposé à un risque de réputation substantiel.

b) Risque de réputation en raison du non-respect de la législation

Le non-respect de la réglementation par les entités du Groupe Delen les expose non seulement à un risque de conformité, mais aussi à un risque de réputation. Il se matérialiserait par exemple si un des établissements était dépeint négativement dans la presse.

c) Risque de réputation en raison d'une perception négative

Indépendamment des prestations et des efforts visant à respecter la réglementation, le Groupe Delen court toujours le risque qu'une de ses parties prenantes perçoive négativement une ou plusieurs entités du Groupe Delen. Les entreprises opérant au sein du Groupe Delen veillent donc particulièrement à adopter une attitude correcte et responsable à l'égard de l'ensemble des parties prenantes.

La Banque attache une très grande importance à la réputation qu'elle s'est construite, qui est le résultat d'années d'efforts faisant primer la satisfaction du client. Le Groupe Delen continue à tout mettre en œuvre pour respecter ses valeurs fondamentales et préserver la bonne réputation de la Banque.

3. Sécurité des données et cyberrisques

Compte tenu du risque croissant de cybercriminalité d'une part et des risques de vol ou d'utilisation malveillante des données à caractère personnel d'autre part, la protection des données des clients ainsi que la sécurisation des systèmes informatiques sont deux aspects qui requièrent une très grande attention. S'agissant des données à caractère personnel des clients, Delen Private Bank fait de la confidentialité une de ses vertus cardinales. Gérer avec prudence les données confidentielles est l'une de ses priorités. La Banque gère et protège les données à caractère personnel de ses clients avec le plus grand soin. La gestion des risques sur le plan de la sécurité des données repose entre autres sur des procédures de gestion des accès aux espaces physiques et aux systèmes, sur l'anonymisation des données des clients dans les systèmes et sur un système de classification des fichiers.

Concernant les cyberrisques, la Banque s'appuie sur un large éventail de systèmes de contrôle, visant tant la prévention que la détection des irrégularités, en vue de protéger ses applications, logiciels et infrastructures contre des menaces extérieures. Par ailleurs, la Banque a recours également à des tests d'intrusion externes et fait appel à des chercheurs éthiques pour mesurer et améliorer en continu la qualité de sa protection contre la cybercriminalité.

4. Stagnation de la croissance et de la motivation au sein de l'entreprise

Le non-respect de la législation ou l'atteinte à la réputation pourraient à leur tour contribuer à la stagnation de la croissance des entités du Groupe Delen. Leur croissance dépend aussi de l'engagement, de la motivation et de l'expérience des collaborateurs. Le Groupe Delen continue donc à investir dans leur bien-être, leur propose des formations nécessaires et cherche à conserver, dans son personnel, l'équilibre entre collaborateurs chevronnés et jeunes recrues, par exemple en organisant des événements pour les jeunes, tels que le Delen Hackathon et la Delen Academy.

Annexes

Taxonomie de l'UE

Depuis janvier 2022, Delen Private Bank est soumise à une obligation de reporting supplémentaire découlant du règlement dit « Taxonomie » et de son acte délégué. La Banque doit communiquer sur ses activités et indiquer dans quelle mesure elles sont éligibles (« Taxonomy Eligible »). Il s'agit ensuite de vérifier si les activités en question répondent aux critères de la taxonomie (« Taxonomy Aligned »). Il est important de noter que cette obligation de déclaration ne s'applique actuellement qu'aux activités de bilan. L'activité principale de Delen Private Bank, à savoir la gestion de patrimoine responsable, n'est donc pas reprise dans cette analyse.

La première étape consiste donc à déterminer quelles activités sont éligibles à la taxonomie. La Banque examine les expositions aux acteurs qui doivent répondre à la directive NFRD (Non Financial Reporting Directive). Un diagramme circulaire fournit une vue d'ensemble du total des actifs du bilan de Delen Private Bank, divisé en plusieurs parties avec leurs pourcentages d'exposition respectifs. Vous trouverez de plus amples informations ci-dessous.

- Une certaine catégorie d'actifs est par définition exclue de l'analyse, à savoir les expositions aux banques centrales (26,98 %), aux gouvernements et autres institutions supranationales (6,26 %) et aux instruments dérivés (0,02 %).
- L'octroi de crédit est un service complémentaire de Delen Private Bank (36,3 %). Comme les clients de la Banque sont principalement des personnes physiques et morales, ces crédits ne relèvent pas non plus de la définition stricte de la taxonomie de l'UE. Aucun client n'est soumis aux

dispositions de la directive NFRD. Cette catégorie d'actifs n'est donc pas prise en compte.

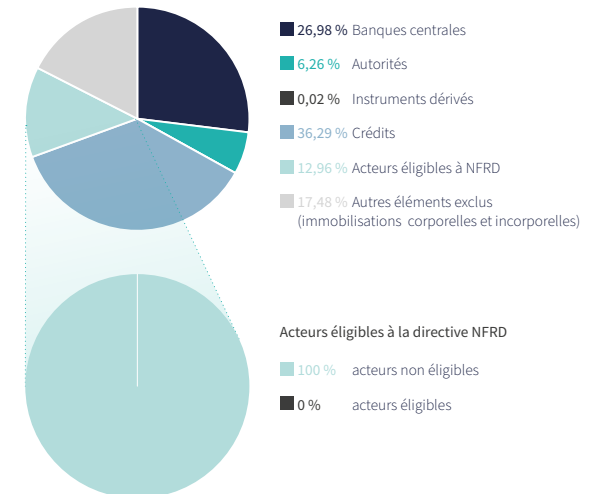
- D'autres actifs ne sont pas non plus inclus dans l'analyse (17,48 %), plus précisément les immobilisations corporelles et incorporelles.
- Les expositions aux acteurs soumis à la législation NFRD s'élèvent à 12,96 % du total des actifs. La Banque vérifie si ces activités sont éligibles à la taxonomie. Pour Delen Private Bank cependant, il est n'est question que d'expositions à d'autres acteurs financiers, et celles-ci ne sont actuellement pas reprises dans la taxonomie de l'UE. Cette catégorie comprend les avoirs que Delen Private Bank détient auprès d'autres (grandes) banques ainsi qu'une position en papier commercial de notre banque sœur Banque Van Breda. Une représentation graphique figure dans le deuxième diagramme ci-dessous. Aucune de nos expositions n'étant donc classée dans la taxonomie de l'UE, aucune autre analyse ne peut être effectuée pour s'assurer qu'elles répondent aux critères de taxonomie.

Outre cette analyse, deux autres ratios doivent être rapportés. Il s'agit de la taille du portefeuille de négociation par rapport au total du bilan (0 %, Delen Private Bank n'ayant pas de portefeuille de négociation), d'une part, et du pourcentage du montant des prêts interbancaires immédiatement exigibles par rapport au total du bilan (7,20 %), d'autre part.

Remarque importante

Les chiffres rapportés ont été préparés au mieux des possibilités en utilisant les informations disponibles (principalement les informations de Graydon) et n'ont pas été soumis à d'autres vérifications. Nous rappelons que l'activité principale de Delen Private Bank est la gestion discrétionnaire, de sorte que son impact sur les questions environnementales est principalement hors bilan. La Banque n'en suit pas moins cette législation de près, car la réglementation prévoit qu'à partir de 2024, le reporting couvrira également les informations sur les éléments hors bilan, lesquels se rapportent bien à la tâche principale de Delen Private Bank.

Actifs de Delen Private Bank



Indice GRI

Norme GRI	Titre	Référence
101	Principes généraux 2016 – RNF établi conformément à la norme GRI	
102	Éléments généraux d'information 2016	
102-1	Nom de l'organisation	Page 4
102-2	Activités, marques, produits et services	Page 5
102-3	Lieu géographique du siège	Page 46
102-4	Lieu géographique des sites d'activité du Groupe Delen	Page 45
102-5	Capital et forme juridique	Page 9
102-7	Taille de l'organisation	Page 19
102-8	Informations concernant les travailleurs	Pages 19-23
102-12	Initiatives externes	Pages 29-31
102-13	Adhésion à des associations	Page 31
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Page 4
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	Pages 39-40
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Page 39
102-18	Structure de gouvernance	Page 9 et site Internet www.delen.bank
102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Page 8 et site Internet www.delen.bank
102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	Site Internet www.delen.bank et le rapport annuel
102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Site Internet www.delen.bank
102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	Page 42
102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	Site Internet www.delen.bank
102-35	Politique de rémunération	Page 23 et site Internet www.delen.bank
102-36	Procédure de détermination de la rémunération	Page 23 et site Internet www.delen.bank
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Pages 9-10 et site Internet www.delen.bank

Norme GRI	Titre	Référence
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Pages 9-10 et site Internet www.delen.bank
102-45	Entités incluses dans les comptes annuels consolidés	Nous renvoyons aux comptes annuels consolidés de Delen Private Bank
102-47	Liste des enjeux pertinents	Page 35
102-50	Période de reporting	La période de reporting correspond à l'exercice clôturé le 31 décembre 2022
102-51	Date du rapport le plus récent	Le rapport le plus récent a été publié en juin 2022
102-52	Cycle de reporting	Annuel
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	info@delen.bank
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Page 9
102-55	Index du contenu GRI	Page 43
102-56	Vérification externe	EY
201	Performance économique	
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Page 5 et rapport annuel
205	Lutte contre la corruption	
205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	Pages 39-40
401	Emploi	
GRI 401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Pages 20-21
404	Formation et éducation	
404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Page 21
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés	Page 21
417	Commercialisation et étiquetage	
417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services	Page 5
419	Conformité socio-économique	
419	Conformité socio-économique	Pages 39-40

Indice ODD

Objectifs de Développement Durable	Objectif	Contribution de Delen Private Bank	Objectifs de Développement Durable	Objectif	Contribution de Delen Private Bank
ODD 1 – Pas de pauvreté	1.2. D'ici à 2030, réduire de moitié au moins la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants de tous âges souffrant d'une forme ou l'autre de pauvreté, telle que définie par chaque pays.	14. Sponsoring et soutien d'initiatives sociales	ODD 9 – Industrie, innovation et infrastructure	9.2. Promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et, d'ici à 2030, augmenter nettement la contribution de l'industrie à l'emploi et au produit intérieur brut, en fonction du contexte national, et la multiplier par deux dans les pays les moins avancés.	7. Esprit d'innovation
ODD 3 – Bonne santé et bien-être	3.5. Renforcer la prévention et le traitement de l'abus de substances psychoactives, notamment de stupéfiants et d'alcool. 3.8. Faire en sorte que chacun bénéficie d'une couverture sanitaire universelle, comprenant une protection contre les risques financiers et donnant accès à des services de santé essentiels de qualité et à des médicaments et vaccins essentiels sûrs, efficaces, de qualité et d'un coût abordable.	14. Sponsoring et soutien d'initiatives sociales	ODD 11 – Villes et communautés durables	11.4. Renforcer les efforts de protection et de préservation du patrimoine culturel et naturel mondial.	15. Protection du patrimoine culturel
ODD 5 – Égalité entre les sexes	5.1. Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles.	13. Diversité	ODD 12 – Consommation et production responsables	12.6. Encourager les entreprises, en particulier les grandes et les transnationales, à adopter des pratiques viables et à intégrer dans les rapports qu'elles établissent des informations sur la viabilité.	4. Stratégie d'investissement responsable 8. Empreinte écologique directe des activités de l'entreprise 9. Empreinte écologique indirecte des activités de l'entreprise
ODD 8 – Travail décent et croissance économique	8.1. Maintenir un taux de croissance économique par habitant adapté au contexte national et, en particulier, un taux de croissance annuelle du produit intérieur brut d'au moins 7 % dans les pays les moins avancés. 8.2. Parvenir à un niveau élevé de productivité économique par la diversification, la modernisation technologique et l'innovation, notamment en mettant l'accent sur les secteurs à forte valeur ajoutée et à forte intensité de main-d'œuvre. 8.3. Promouvoir des politiques axées sur le développement qui favorisent des activités productives, la création d'emplois décents, l'entrepreneuriat, la créativité et l'innovation et stimulent la croissance des microentreprises et des petites et moyennes entreprises et facilitent leur intégration dans le secteur formel, y compris par l'accès aux services financiers. 8.4. Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement, comme prévu dans le cadre décennal de programmation relatif à la consommation et à la production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière. 8.5. D'ici à 2030, parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale. 8.8. Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire.	5. Résilience financière 6. Satisfaction des clients 10. Protection du patrimoine de la clientèle 11. Gestion des talents 12. Satisfaction des collaborateurs 16. Rendement du portefeuille	ODD 13 – Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques	13.2. Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans les politiques, les stratégies et la planification nationales. 13.3. Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide. 16.3. Promouvoir l'état de droit aux niveaux national et international et donner à tous accès à la justice dans des conditions d'égalité. 16.4. D'ici à 2030, réduire nettement les flux financiers illicites et le trafic d'armes, renforcer les activités de récupération et de restitution des biens volés et lutter contre toutes les formes de criminalité organisée. 16.5. Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes.	4. Stratégie d'investissement responsable 8. Empreinte écologique directe des activités de l'entreprise 9. Empreinte écologique indirecte des activités de l'entreprise
			ODD 16 – Paix, justice et institutions efficaces	16.3. Promouvoir l'état de droit aux niveaux national et international et donner à tous accès à la justice dans des conditions d'égalité. 16.4. D'ici à 2030, réduire nettement les flux financiers illicites et le trafic d'armes, renforcer les activités de récupération et de restitution des biens volés et lutter contre toutes les formes de criminalité organisée. 16.5. Réduire nettement la corruption et la pratique des pots-de-vin sous toutes leurs formes.	1. Protection et sécurité des données 2. Éthique de l'entreprise : législation et compliance 3. Éthique de l'entreprise : culture d'entreprise



Nos

bureaux

Nos bureaux en Belgique

Anvers | Anvers-Nord | Bruxelles | Gand
Hasselt | Campine | Knokke | Liège | Leuven | Namur
Roulers | Waregem | Waterloo | Brabant-Ouest

Nos bureaux aux Pays-Bas

Amsterdam | Heerenveen
Hengelo | 's-Hertogenbosch

Nos filiales

Delen Private Bank Luxembourg | Delen Suisse
JM Finn Royaume-Uni

DELEN

PRIVATE BANK

www.delen.bank - info@delen.bank

Éditeur responsable : Michel Buyschaert, Jan Van Rijswijcklaan 184, 2020 Anvers · Delen Private Bank SA, RPM Anvers, section Anvers, 0453 076 211